

**Avis n° 03-542 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 22 avril 2003 sur les décisions tarifaires de France Télécom n° 2003007, n° 2003009 et n° 2003016 relatives à la commercialisation de deux nouvelles options tarifaires " Avantage Proximité Plus 2 " et " Avantage Volume local V3 ", ainsi qu'à l'arrêt de commercialisation des options tarifaires : " Avantage Volume local ", " Avantage Proximité 2 ", " Modulance Multisite Proximité 300 ", " Modulance Multisite Proximité 500 ", " Option réseau élargi 800 " et " Modulance Multisite option 300 "**

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment son article L. 36-7 ;

Vu l'article 17 du cahier des charges de France Télécom approuvé par le décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 ;

Vu les décisions tarifaires transmises par France Télécom, reçues le 28 février 2003 ;

Vu les informations complémentaires fournies par France Télécom, reçues le 1<sup>er</sup> et le 16 avril 2003 ;

Après en avoir délibéré le 22 avril 2003,

## **I. Objet des décisions tarifaires**

Par les présentes décisions tarifaires, France Télécom envisage, d'une part, de commercialiser deux nouvelles options tarifaires, dénommées " Avantage Proximité Plus 2 " et " Avantage Volume Local V3 ", et, d'autre part, de procéder à l'arrêt de commercialisation d'un certain nombre d'options tarifaires existantes.

L'ensemble des offres concernées par ces décisions tarifaires s'adressent au marché de professionnels et des entreprises.

### **I.1. La décision tarifaire n° 2003007**

Par cette décision tarifaire, France Télécom souhaite créer l'option " Avantage proximité Plus 2 " et précise que la commercialisation de cette offre s'accompagnera d'un arrêt de commercialisation de l'option existante " Avantage Proximité 2 ".

#### *Sur la nouvelle option " Avantage Proximité Plus 2 "*

La nouvelle option tarifaire " Avantage Proximité Plus 2 " s'adresse aux clients titulaires d'un contrat " Professionnel Présence " ou " Professionnel Numéris ".

Moyennant l'acquittement de frais de mise en service pour un montant de 15 euros hors taxes, elle consiste à accorder des réductions sur les communications locales d'un site de client sur la base de la tarification générale ou du " Tarif Equilibre " figurant au catalogue des prix de France Télécom.

Une réduction est appliquée selon le volume de la consommation enregistrée sur l'installation principale du site. Cette réduction est variable selon une grille allant de 14 % pour une

consommation bimestrielle comprise entre 250 et 500 euros hors taxes à 35 % pour une consommation supérieure à 18 000 euros hors taxes par bimestre.

Les installations complémentaires, présentes sur le site, bénéficient d'une réduction de 14 %.

#### *Sur l'option existante " Avantage Proximité 2 "*

Actuellement, l'option " Avantage proximité 2 ", dont France Télécom envisage l'arrêt de commercialisation, permet une réduction maximale de 20 % sur les communications locales enregistrées sur l'installation principale d'un site, pour une consommation bimestrielle supérieure à 21 343 euros hors taxes.

### **I.2. Sur la décision tarifaire n° 2003009**

Par cette décision tarifaire, France Télécom souhaite créer l'option " Avantage Volume Local V3 " et précise que la commercialisation de cette offre s'accompagnera d'un arrêt de commercialisation de l'option existante " Avantage Volume Local ".

#### *Sur la nouvelle option " Avantage Volume Local V3 "*

Cette option s'inscrit dans la gamme " Avantage Volume " de France Télécom, dont les offres sont plus particulièrement destinées aux entreprises multisites.

Moyennant l'acquittement de frais de mise en service pour un montant de 15 euros hors taxes, cette option permet des réductions, en fonction du volume de consommation bimestrielle, sur le prix des communications locales sur la base de la tarification générale ou du " Tarif Equilibre " figurant au catalogue des prix de France Télécom.

Une " réduction réseau ", portant sur le volume de communications émanant de l'ensemble du réseau du client est complétée par une réduction applicable par site, dénommée " Option Site Local V3 ". L'effet de ces deux réductions se cumule.

La grille de " réduction réseau " s'échelonne selon onze niveaux de consommation, conduisant à différents taux de remise. Le plus fort taux, accordé au titre de cette réduction, s'élève à 30 % pour une consommation bimestrielle supérieure à 75 000 euros hors taxes.

L'option " Site local V3 " permet des réductions applicables par site, cumulables avec la " réduction réseau ", selon une grille répartie sur huit assiettes de trafic, dont le taux le plus élevé est de 30 %, pour une consommation bimestrielle supérieure à 45 000 euros hors taxes.

Dans la présente décision tarifaire, France Télécom envisage par ailleurs de proposer, exclusivement dans le cadre de l'option " Avantage Volume Local V3 ", un " Service Garantie Confiance " qui, moyennant un abonnement mensuel de 3 euros hors taxes par site, consiste à accompagner le client dans une démarche d'optimisation de la qualité des prestations offertes.

Par ce service, France Télécom s'engage sur les niveaux de remise dont pourra bénéficier le client souscrivant à l'option " Avantage Volume Local V3 ", ainsi que sur la date d'effet de l'offre. L'article 4 du projet de conditions spécifiques concernant cette prestation prévoit notamment, dans le cadre d'un bilan réalisé au bout de 6 mois sur les remises annoncées, le

*"règlement au client de pénalités si les engagements France Télécom n'ont pas été tenus. Concernant le niveau de remise, règlement du double de la différence constatée suite à un délai de carence de 6 mois. Concernant la date d'effet de l'offre, elle doit être égale à la date de mise à disposition du contrat avec effet rétroactif de la remise en cas de différence constatée entre les deux dates".*

### **I.3. Sur la décision tarifaire n° 2003016**

Les options tarifaires de la gamme "Modulance Multisite" sont destinées à des clients multisites. Elles permettent le cumul de remises par site et d'une réduction de niveau réseau.

Par la présente décision tarifaire, France Télécom souhaite arrêter la commercialisation des trois options suivantes :

- les offres "Modulance proximité option 300" et "Modulance proximité option 500" : ces offres portent sur les communications locales et les communications d'accès à Internet par les numéros non géographiques. Elles permettent une remise réseau respectivement de 3 % et 5 % et des remises site dont le taux maximum est de 10 % ;
- l'offre "Modulance Multisite National option 300" porte sur les communications nationales (à l'exception du trafic local) ; elle autorise une remise réseau de 3 % et des remises site dont le taux maximum est de 10 %.

France Télécom prévoit également l'arrêt de commercialisation de l'offre "Option Réseau Elargi 800" qui, pour des clients titulaires de certains contrats Modulance Multisite Global, permet d'étendre la réduction réseau à des sites ne bénéficiant pas de ces offres, en contrepartie d'un engagement de volume de consommation.

## **II. Analyse de l'Autorité**

L'Autorité a examiné l'incidence que peuvent avoir les dispositions prévues dans la présente décision tarifaire sur le contexte concurrentiel du marché des communications des entreprises. Elle s'est attachée, en particulier, à vérifier dans quelle mesure les niveaux tarifaires, auxquelles sont susceptibles de conduire les deux nouvelles options "Avantage Proximité Plus 2" et "Avantage Volume Local V3", s'avèrent compatibles avec les coûts d'un opérateur alternatif qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours au service d'interconnexion de France Télécom.

Les réductions autorisées par ces options tarifaires portent sur les communications locales facturées aux entreprises ; elles peuvent être appliquées sur la base du tarif général ou du "Tarif Equilibre". Le niveau de prix découlant du "Tarif Equilibre" pour des profils d'appels locaux standard a été évalué comme étant en moyenne inférieur de 1,4 % à celui relevant de la tarification générale (1). Les taux de remise maximaux pouvant être admis pour ces options doivent par conséquent être appréciés sur la base de ce tarif.

Compte tenu de la progressivité des remises que supposent les offres considérées, ces taux de réductions ont par ailleurs été calculés, d'une part, pour des "petits sites" d'entreprises clientes, dont la collecte de trafic suppose pour un opérateur alternatif le recours à une prestation d'interconnexion de France Télécom et, d'autre part, pour des "grands sites", dont le volume de trafic justifie une collecte par raccordement direct.

Dans le cas du trafic issu des "grands sites", l'Autorité considère que l'opérateur tiers se trouve dans une situation de substitution d'accès à la boucle locale. Elle formule l'hypothèse

que les recettes perçues au titre d'un éventuel abonnement et des appels sortants, y compris pour les options examinées, doivent couvrir les coûts de ce trafic.

Ainsi, les taux de réduction maximaux pouvant être accordés par rapport au " Tarif Equilibre " pour les communications locales sont de :

- 26 % pour le trafic issu des " petits sites ",
- 35 % pour le trafic issu des " grands sites ".

### **II.1. Sur l'option " Avantage Proximité Plus 2 "**

La grille de réduction prévue pour l'option " Avantage Proximité Plus 2 " est applicable par site.

L'Autorité note que la cinquième assiette de trafic de cette grille, comprise entre 3000 et 9000 euros hors par bimestre, permet d'accéder à une remise de 28 %. Elle estime que certains " petits sites " bénéficient de ce taux de réduction, créant ainsi les conditions d'un effet de ciseau tarifaire. Toutefois, compte tenu de la faible proportion de clients potentiellement concernés par cette éventualité, l'Autorité considère que la commercialisation de l'offre " Avantage Proximité Plus 2 " ne peut générer d'effet anti-concurrentiel notable.

### **II.2. Sur l'option " Avantage Volume Local V3 "**

Cette option concerne le marché des entreprises multisites.

L'Autorité a pris en compte différentes configurations de clientèle, correspondant à des structures d'entreprises multisites suffisamment variées, pour couvrir au mieux les profils caractéristiques de ce marché.

En particulier, elle a analysé la situation :

- d'un très grand client, caractérisé par le taux maximum de " réduction réseau ", et disposant à la fois de " petits sites " et de " grands sites " ;
- afin de mesurer l'effet des remises " site ", d'un client qui bénéficierait de cette offre pour un nombre limité de " grands sites ", les autres sites de l'entreprise pouvant être couverts par d'autres offres de France Télécom ou d'opérateurs tiers ;
- afin de mesurer l'effet de l'abaissement des seuils permettant d'obtenir des remises " site ", d'un client qui bénéficierait de l'offre pour un ensemble de " petits sites " collectés via l'offre d'interconnexion de France Télécom.

Au terme de son analyse, l'Autorité considère que l'offre " Avantage Volume Local V3 " présente un risque d'effet de ciseau tarifaire vis-à-vis d'opérateurs tiers pour chacun des cas de figure considéré.

Au surplus, cet effet de ciseau tarifaire peut être augmenté par la mise en œuvre de certaines dispositions relatives au " Service Garantie Confiance " que France Télécom entend proposer lors de la souscription à cette option. Ces dispositions prévoient notamment, au terme d'un bilan fait au bout de 6 mois sur les remises annoncées, le " règlement du double de la différence constatée " entre les niveaux de remise annoncés, ayant fait l'objet d'un engagement de France Télécom, et ceux observés.

Un écart important entre ces niveaux pourrait en effet conduire à des montants effectifs de réduction supérieurs aux montants nominaux figurant dans la grille tarifaire et accroître, le cas échéant, le risque d'effet de ciseau tarifaire concernant l'option " Avantage Volume Local V3 ".

Si l'Autorité comprend l'utilité d'une prestation permettant d'accompagner le client dans une démarche d'optimisation de sa facture, elle demeure attentive à l'incidence que peuvent avoir ces dispositions qui sont susceptibles d'accroître un risque d'effet de ciseau tarifaire dans le cadre de l'option considérée, portant sur les communications locales.

### **III. Conclusion**

L'Autorité accepte les arrêts de commercialisation des offres prévus dans les présentes décisions tarifaires. Elle note que ces options tarifaires s'avèrent moins intéressantes que d'autres offres commercialisées à ce jour par France Télécom et s'adressant à des clients présentant des caractéristiques identiques.

Elle émet un avis favorable sur la création de l'offre " Avantage Proximité Plus 2 ".

Elle émet en revanche un avis défavorable sur la commercialisation de l'option " Avantage Volume Local V3 " en raison du risque d'effet de ciseau tarifaire généré par cette offre. Elle considère, au surplus, que ce risque peut être accru par la mise en œuvre des dispositions, précédemment mentionnées, relatives au " Service Garantie Confiance " proposé dans le cadre de cette offre.

Le présent avis sera transmis d'une part au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et à la ministre déléguée à l'industrie, et d'autre part transmis pour information à France Télécom. Il sera mentionné au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 22 avril 2003

Le Président

Paul Champsaur

---

(1) Voir l'avis de l'Autorité n° 02-795, en date du 26 septembre 2002, sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2002096 relative à la création de l'option " Tarif avec prix d'établissement d'appel ".