

Avis n° 04-307
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 25 mars 2004
sur la décision tarifaire de France Télécom
n° 2004004 relative à la création de l'offre « Pro Services Plus »

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 la demande d'avis de France Télécom reçue le 19 février 2004 ;

Vu les éléments d'information complémentaires fournis par France Télécom le 12 et le 23 mars 2004 ;

Après en avoir délibéré le 25 mars 2004,

1. Description de la décision tarifaire

Actuellement, les clients professionnels utilisent les différents types de contrats pour l'abonnement à des lignes analogiques de France Télécom :

- les contrats « Abonnements principaux » avec une gamme restreinte de prestations ;
- les contrats « Professionnels » dont le tarif est supérieur avec une gamme de prestations plus large ;
- les contrats « Professionnels Présence » avec un tarif encore supérieur et une gamme de prestations enrichie ;

La présente décision tarifaire vise à créer une nouvelle catégorie de contrat d'abonnement professionnel, les contrats « Pro Services Plus » dont la gamme de prestations est nouvelle. Les contrats « Professionnel », « Professionnel Présence » et « Pro Services plus » ont en commun un tarif de base des communications différent de celui du contrat d'abonnement principal. Le contrat « Pro Services Plus » bénéficie des mêmes options tarifaires que le contrat « Professionnel Présence ».

Par rapport au contrat « Professionnel », le contrat « Professionnel Présence » est orienté sur la sécurité avec notamment le rétablissement de la ligne en moins de 4 heures pour toutes signalisations en heures ouvrables. Le nouveau contrat « Pro Services Plus » est quant à lui orienté service avec l'inclusion des prestations suivantes :

- deux prestations « Contact » parmi la présentation du nom, le signal d'appel et le transfert d'appel ;
- une prestation « Qualité accueil » ;

- une prestation de continuité de service en cas de panne.

Par contre, la garantie de temps de rétablissement de la ligne en cas de panne est de 24 heures en jours ouvrables.

Cet abonnement est facturé 16,80 euros hors taxes par mois.

2. Analyse de l'Autorité

a) Effets pour les consommateurs

Il s'agit d'une offre optionnelle à un tarif correspondant au plus élevé parmi les offres existantes pour les lignes analogiques.

Les consommateurs bénéficient par cette offre d'un abonnement couplé avec des services annexes existants. Ce couplage s'accompagne d'une remise par rapport à une offre découplée de services équivalents. En effet, France Télécom estime à 4,96 euros hors taxes par mois le chiffre d'affaires correspondant aux services inclus dans le contrat « Pro Service Plus », qui ne sont pas inclus dans le contrat « Professionnel », facturé 13,10 euros hors taxes par mois. La remise peut ainsi être estimée à $(16,80 - 13,10 - 4,96 =) -1,26$ euro hors taxes par mois.

b) Effets pour les opérateurs concurrents

Les opérateurs concurrents de France Télécom peuvent déployer leurs offres sur la base de leur boucle locale propre ou du dégroupage totale de la paire de cuivre de France Télécom.

Concernant les opérateurs dégroupés, les offres concernent a priori des accès numériques à plusieurs canaux et non des accès de base analogiques comme l'offre « Pro Services plus ».

Concernant le déploiement de boucle locale en propre, le chiffre d'affaires en jeu ne justifie pas un raccordement spécifique. Néanmoins, la création d'un abonnement plus riche pourrait avoir un effet positif sur les concurrents en augmentant la perception de la valeur d'un abonnement.

c) Effets pour France Télécom

France Télécom a fourni avec la décision tarifaire un compte d'exploitation prévisionnel comparant les résultats pour l'année 2004 avec ou sans l'introduction du contrat « Pro Services Plus ». Cette comparaison fait apparaître un déficit de plusieurs millions d'euros pour un parc de quelques centaines de milliers de clients.

Néanmoins, il s'avère que les coûts présentés dans les deux comptes d'exploitation sont les mêmes avec ou sans l'introduction de la nouvelle offre. En réponse au questionnaire de l'Autorité France Télécom a précisé que « *le périmètre pris en compte aussi bien pour l'évaluation des coûts que pour l'évaluation des recettes, est celui de l'accès pur sans les services contacts associés* ». Aussi, France Télécom a-t-elle évalué un chiffre d'affaires virtuel qui correspondrait à l'accès pur et qui a été calculé en déduisant du chiffre d'affaires réel le chiffre d'affaires des services « Contact » pris séparément. Elle a donc déduit par contrat « Pro Services Plus » :

- 1,92 euro pour la présentation du nom ;
- 1,25 euro pour le signal d'appel ou le transfert d'appel ;
- 1,46 euro pour le baromètre¹ ;
- 0,33 euro pour la continuité de service².

Soit un total de 4,96 euros.

Cette méthodologie appelle trois remarques :

- l'évaluation du chiffre d'affaires associé aux services est fortement majorée car elle ne tient pas compte des offres couplées pour la souscription à deux services « Contact » ;
- l'effet en terme de chiffre d'affaires est surévalué car il ne tient pas compte du parc réel des clients ayant souscrit à des services « Contact » avant de choisir le contrat « Pro Service Plus » ;
- les services « Contact » faisant partie intégrante de l'offre, il est nécessaire d'en intégrer les coûts et le chiffre d'affaires dans les comptes d'exploitation.

Concernant ce dernier point, s'il existe un intérêt réel à mesurer la rentabilité de l'accès « pur », cette analyse ne peut être faite que conjointement avec la rentabilité des services « Contact ». La méthodologie de France Télécom qui consiste à affecter le maximum de chiffre d'affaires aux services « Contact » n'est pas justifiée et conduirait à dégrader artificiellement le compte de l'accès.

Les informations fournies par France Télécom à la demande de l'Autorité ont permis à celle-ci d'estimer le taux de marge des services « Contact » pris isolément à plus de 40%. L'Autorité a donc procédé à l'estimation d'un compte d'exploitation prévisionnel comprenant les deux volets, accès et services. Cette analyse conduit l'Autorité à considérer que la rentabilité de l'offre « Pro Services Plus » est largement positive.

3. Conclusion

Sur la base de son analyse, l'Autorité émet un avis favorable sur la décision tarifaire n° 2004004 de France Télécom.

A l'avenir, l'Autorité souhaite que les comptes d'exploitation prévisionnels fournis par France Télécom soit établis en cohérence avec les décisions tarifaires qu'ils doivent motiver.

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 25 mars 2004.

Le Président

Paul Champsaur

¹ sur la base d'une demande par an pour deux clients

² sur la base d'une intervention tous les 5 ans