

Avis n° 04-732
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 7 septembre 2004
sur la décision tarifaire n°2004091 de France Télécom relative à
l'élargissement de la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles »

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu l'article 133 de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

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 21 juillet 2004 ;

Vu les informations complémentaires transmises par France Télécom le 13 août 2004 ;

Après en avoir délibéré le 7 septembre 2004 ;

1. L'objet de la décision tarifaire

La présente décision tarifaire a pour objet la modification de l'offre de forfaits portant sur le trafic fixe et le trafic fixe vers mobiles ; cette offre est nommée « Forfait PRO/PME France et Mobiles ». Ces forfaits, destinés aux clients professionnels et aux entreprises,¹ existent depuis le 20 octobre 2003.

Actuellement, le client qui souscrit à l'offre « Forfait PRO/PME France et Mobiles » bénéficie de l'un des 14 forfaits mensuels, comportant :

- des heures de communications locales et nationales ;
- des heures de communications fixes vers mobiles d'opérateurs du réseau métropolitain (Orange, SFR, Bouygues Télécom) ;
- des minutes d'usage du service "Réunion Téléphone" ;
- des tarifs spécifiques pour les autres communications.

La gamme actuelle se compose comme indiqué dans le tableau ci-après. Il convient de distinguer le prix actuellement visible dans le catalogue des prix de France Télécom du prix prévu par la décision tarifaire n° 2004025², qui devrait être introduit en septembre selon les indications de l'entreprise, et non dès homologation comme indiqué dans son courrier initial.³

¹ Abonnés au Contrat Professionnel, Contrat Pro Services, Contrat Professionnel Présence et/ou à un ensemble d'accès Numeris en Contrat Professionnel Numeris.

² Voir l'avis n°04-408 du 6 mai 2004.

³ L'homologation date du 28 juillet 2004.

Nom du forfait	Heures de communication		Minutes Réunion Téléphone	Prix mensuel en € HT	
	locales et nationales	vers les mobiles		Catalogue	DT n° 2004025
25 heures	22	3	240	89	88
37,5 heures	33	4,5	240	130,5	129
50 heures	44	6	240	172	170
62,5 heures	55	7,5	240	211	209
75 heures	66	9	240	252	249,5
100 heures	88	12	480	336	333
125 heures	110	15	480	418	414
150 heures	132	18	480	500	495
175 heures	154	21	480	582	576
200 heures	176	24	720	665	659
250 heures	220	30	720	824	818
300 heures	264	36	960	988	981
350 heures	308	42	960	1 148	1 141
400 heures	352	48	960	1 309	1 300

La décision tarifaire n°2004091 comporte trois modifications :

- l'ajout de deux nouveaux forfaits pour proposer des durées de communications plus élevées ;
- l'attribution de temps de communications fixes supplémentaires dans le cadre de la vente en nombre ;
- la création d'un mécanisme de fidélisation.

A. Création de deux offres dans la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles »

Au 14 forfaits mensuels existants, la décision tarifaire n°2004091 propose d'ajouter deux durées de communications qui viennent compléter les plus importantes de la gamme :

Nom du forfait	Heures de communication		Minutes Réunion Téléphone	Prix mensuel en € HT
	locales et nationales	vers les mobiles		
480 heures	420	60	960	1 577,00
550 heures	480	70	960	1 812,00

Dans la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles », les communications fixes locales et nationales en dépassement du « Forfait PRO/PME France et Mobiles » continuent à bénéficier du tarif appliqué aux dépassements du « Forfait France PRO/PME ».

De même, la facturation des communications vers les mobiles et vers l'international en dépassement du forfait est fixée selon les prix en vigueur dans le cadre de l'offre « Option Plus (marché Professionnel) » du catalogue des prix de France Télécom.

B. Vente en nombre

La vente en nombre de forfaits PRO/PME consiste en une attribution de temps de communications fixes supplémentaire si l'entreprise qui souscrit s'engage à acheter 100 Forfaits PRO/PME ou plus. Par la présente décision tarifaire, France Télécom prévoit que l'entreprise détentrice d'un forfait d'une durée de 480 heures ou de 550 heures pourra bénéficier de 30 heures mensuelles supplémentaires de communications fixes.

La commercialisation de la vente en nombre de forfaits PRO/PME a fait l'objet de la décision tarifaire n° 2004064 de France Télécom.

C. Création d'une offre de fidélisation

Tout en ne portant pas l'appellation « Bonus Temps » utilisée par France Télécom pour un projet similaire dans la décision tarifaire n° 2004025, le mécanisme de fidélisation prévu par la présente décision tarifaire en reprend les principes.

La décision tarifaire n°2004091 comporte en effet un projet de remise au volume récompensant la fidélité des abonnés. Cette remise se décline en minutes supplémentaires d'appels vers les mobiles depuis un poste fixe. Les minutes de communication supplémentaires sont accordées en fonction de la durée du forfait choisi et de l'ancienneté de la souscription à l'offre.

Les paliers de majoration du temps de communication vers les mobiles sont les suivants :

Ancienneté de la souscription	Remise
6 à 12 mois	5%
12 à 18 mois	10%
au moins 18 mois	15%

2. L'analyse de l'Autorité

Le « Forfait PRO/PME France et Mobiles » s'inscrit dans une gamme de forfaits destinée aux professionnels et aux entreprises, distingués entre eux par le type de communications qu'ils incluent : communications fixes locales, communications fixes interurbaines, communications fixes vers les mobiles, ou communications fixes vers l'Europe et Amérique du Nord.

Contrairement au choix qu'il avait fait pour la décision tarifaire n° 2004025, l'opérateur a fourni des comptes d'exploitation prévisionnels spécifiques aux entreprises (et non communs aux professionnels et aux entreprises). On peut penser que les professionnels ne sont pas susceptibles de s'abonner aux forfaits les plus importants de la gamme. France Télécom avait indiqué dans le passé que les entreprises représentent plus de 90% des clients de la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles ».

L'Autorité s'est attachée à vérifier que France Télécom ne propose pas, par le biais de ces nouveaux forfaits, une offre tarifaire susceptible *a priori* d'entraver l'exercice d'une concurrence effective ou de limiter les possibilités d'entrée sur le marché.

A. Sur la création de deux offres dans la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles »

L'Autorité a vérifié dans quelle mesure les niveaux tarifaires de cette offre sont *a priori* compatibles avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.

La recette moyenne liée aux communications comprises dans l'assiette des forfaits dépend notamment du taux de consommation moyen de chacun des forfaits proposés. L'Autorité a retenu l'hypothèse d'un taux de consommation du « Forfait PRO/PME France et Mobiles » de 90%.

Elle constate, au terme de son analyse, que les niveaux de recettes issues de la commercialisation des offres de « Forfait PRO/PME France et Mobiles » ne sont pas susceptibles *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers.

B. Sur la vente en nombre

L'Autorité considère que la commercialisation de la vente en nombre de Forfaits Pro/PME se traduit *in fine* par une baisse de prix des communications passées dans le cadre des forfaits auxquels elle s'applique, le prix à la minute étant réduit par la prolongation de la durée des appels proposés pour un tarif donné.

Aussi, a-t-elle vérifié dans quelle mesure les niveaux tarifaires atteints par l'application du « temps de communications supplémentaire offert » sont *a priori* compatibles avec les coûts ainsi modifiés que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.

Dans le cas présent, limité à de nouveaux « Forfaits PRO/PME France et Mobiles », la réduction est de 15 et 20% respectivement pour le forfait 480 heures et le forfait 550 heures. L'Autorité rappelle que les temps de communications supplémentaires prévus pour la vente en nombre d'autres forfaits PRO/PME sont les suivants :

- 8% à 25% pour les Forfaits Local Pro/PME ;
- 7% à 33% pour les Forfaits France Pro/PME ;
- 0% à 10% pour les Forfaits Pro/PME vers Mobiles.

La recette moyenne liée aux communications comprises dans l'assiette des forfaits dépend notamment du taux de consommation moyen de chacun des forfaits proposés. L'Autorité a retenu l'hypothèse d'un taux de consommation de 90%.

Elle constate, au terme de son analyse, que les niveaux tarifaires auxquels conduirait cette offre sur chacun des forfaits de l'offre Forfait Pro/PME France et Mobiles sont susceptibles *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers.

Pour ce qui concerne l'application du mécanisme de vente en nombre, l'Autorité rappelle qu'elle a émis un avis défavorable sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2004064 relative à sa commercialisation.

C. Sur la création d'une offre de fidélisation

Selon son analyse, déjà rendue publique, l'Autorité estime que l'ajout de minutes gratuites d'appels vers les mobiles dans l'offre « Forfait PRO/PME France et Mobiles » devrait permettre progressivement aux abonnés de choisir un forfait de durée inférieure à celle qu'ils utilisent actuellement, lorsque leur consommation est proche de la durée initialement choisie⁴. En effet, le changement de forfait à l'intérieur de la gamme est facile car gratuit, et les tarifs appliqués en dépassement incitent les clients à choisir des forfaits qu'ils consomment en grande partie plutôt que des forfaits leur laissant une marge supérieure à leur consommation prévisible ; le mécanisme de fidélisation est donc peu susceptible d'entraîner une modification du taux de consommation des forfaits de la gamme. En revanche, l'Autorité a considéré que ce mécanisme se traduirait *in fine* par une baisse de prix des communications passées dans le cadre des forfaits auxquels elle s'applique, le prix à la minute étant réduit par la prolongation de la durée des appels proposés pour un tarif donné.

L'Autorité a alors vérifié dans quelle mesure les niveaux tarifaires atteints par l'application du mécanisme de fidélisation sont *a priori* compatibles avec les coûts ainsi modifiés que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.

Elle constate, au terme de son analyse, que deux des trois niveaux tarifaires auxquels conduirait l'offre de fidélisation des « Forfaits PRO/PME France et Mobiles » sont susceptibles *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers ; la remise de 5% n'induit pas cet effet, seuls les remises de 10% et 15% y conduisent.

L'Autorité rappelle qu'elle s'était prononcée défavorablement en 2003 sur l'offre « Bonus temps » des forfaits PRO/PME, car elle générerait un effet de ciseau tarifaire pour les différents taux de temps de communication supplémentaire qu'elle permettrait d'obtenir gratuitement.⁵

3. Conclusion

Au vu des observations précédentes, l'Autorité émet un avis favorable sur la partie de la décision tarifaire n° 2004091 relative à l'élargissement de la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles » par l'introduction de deux nouveaux forfaits.

En revanche, l'Autorité rappelle qu'elle a émis un avis défavorable sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2004064 relative à la commercialisation de la vente en nombre de « Forfaits PRO/PME France et Mobiles ». Dans le cadre de la présente décision tarifaire, les observations de l'Autorité conduisent à des conclusions similaires. Elle émet donc un avis défavorable sur la partie de la décision tarifaire n° 2004091 relative à la vente en nombre de « Forfaits France Pro/PME ».

L'Autorité précise que décision tarifaire n° 2004118 présentée par France Télécom le 11 août 2004 prévoit l'ajout de 5% de temps de communications fixes vers des mobiles aux

⁴ Ce raisonnement ne s'applique pas aux clients dont la consommation dépasse fortement la durée prévue par leur forfait, pour lesquels une majoration de 5 à 15% des minutes disponibles ne compenserait pas la réduction de la durée de leur forfait mensuel au palier immédiatement inférieur de la gamme.

⁵ Avis n° 03-633 en date du 15 mai 2003.

souscripteurs de tout « Forfait France Pro/PME ». Cette décision fait l'objet, simultanément à la présente décision tarifaire, d'un avis favorable de l'Autorité.⁶

Enfin, l'Autorité rappelle que la création de l'offre « Bonus Temps » prévue dans la décision tarifaire de France Télécom n° 2003031 avait fait l'objet d'un avis défavorable dans le cadre de la gamme du « Forfait Local Pro/PME » et du « Forfait France Pro/PME »⁷. Dans le cadre de la présente décision tarifaire, les observations de l'Autorité conduisent à des conclusions similaires. Elle émet donc un avis défavorable sur la partie de la décision tarifaire n° 2004091 relative à la fidélisation du « Forfait France Pro/PME ».

Le présent avis sera transmis d'une part au ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et au ministre délégué 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 7 septembre 2004

Le Président

Paul Champsaur

⁶ Avis n° 04-736 en date du 7 septembre 2004 sur la décision tarifaire n°2004118 de France Télécom relative à l'évolution du Forfait PRO/PME France et Mobiles.

⁷ Avis n° 03-633 en date du 15 mai 2003 sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2003031 relative à la commercialisation de l'offre « Bonus temps » sur les forfaits Pro/PME.