

Avis n° 04-408
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 6 mai 2004
sur la décision tarifaire n°2004025 relative à
l'évolution tarifaire du « Forfait PRO/PME France et Mobiles »
et à la création du « Bonus Temps » vers les mobiles du réseau métropolitain

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 9 avril 2004 ;

Vu les éléments d'informations complémentaires fournis par France Télécom le 22 avril 2004 ;

Après en avoir délibéré le 6 mai 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 fixe vers mobiles ; cette offre est nommée « Forfait PRO/PME France et Mobiles ».

Ce forfait proposé par France Télécom dans la présente décision tarifaire est destiné aux clients professionnels et aux entreprises.¹

Le client qui souscrit à l'offre « Forfait PRO/PME France et Mobiles » bénéficie de l'un des 14 forfaits mensuels valables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et 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 décision tarifaire n°2004025 comporte deux modifications ; l'une porte sur le prix mensuel de l'abonnement à l'offre, l'autre sur la création d'un mécanisme de fidélisation.

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

A. Baisse du prix mensuel d'abonnement au « Forfait PRO/PME France et Mobiles »

Le prix mensuel de l'abonnement au « Forfait PRO/PME France et Mobiles » est modifié pour tenir compte de la réduction du tarif de terminaison d'appel des opérateurs mobiles métropolitains.²

La réduction du prix de l'abonnement, toutes durées de forfait confondues, est en moyenne de 0,9% (entre 0,6 et 1,2%).

Par ailleurs, 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 » :

Prix minimum par appel	0,08 € HT
Crédit temps	20 secondes
Tarif à la minute (décompté à la seconde)	0,03 € HT

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

B. Création d'une offre « Bonus Temps »

Par sa décision tarifaire, France Télécom prévoit également de créer une offre nommée « Bonus Temps », qui permet d'offrir des minutes gratuites d'appels vers les mobiles aux clients ayant souscrit à un « Forfait PRO/PME France et Mobiles ». 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, calculée à partir de la date de lancement de l'offre ou, par la suite, à partir de la date de souscription. Les bénéfices de la fidélité au « Forfait PRO/PME France et Mobiles » sont accordés après 6 mois de souscription ; les premières majorations pourraient donc avoir lieu 6 mois après l'homologation de la décision tarifaire.

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 » complète les offres suivantes, destinées aux professionnels et aux entreprises :

- Forfait local PRO/PME
- Forfait France PRO/PME (communications fixes locales et interurbaines)
- Forfait PRO/PME vers Mobiles
- Forfait PRO/PME Europe et Amérique du Nord.

² Voir l'avis n° 04-198 sur la décision tarifaire n°2004012 pour les appels vers le réseau de Bouygues Telecom, et l'avis n° 03-1337 sur la décision tarifaire n°2003142 pour les appels vers les réseaux d'Orange et SFR.

France Télécom prévoit que le nombre de clients à l'ensemble des 14 offres « Forfait PRO/PME France et Mobiles » sera de 15 394 à la fin de 2004 et de 35 023 à la fin de 2006. Le nombre de clients ayant déjà souscrit à ce forfait n'est pas connu. Interrogé sur la distinction entre les marchés des professionnels et des entreprises, l'opérateur a estimé que la demande était homogène et a fourni des comptes d'exploitation prévisionnels mêlant professionnels et entreprises. Ces dernières représentent, selon France Télécom, 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 ce nouveau forfait, 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 les niveaux tarifaires de l'offre « 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 l'offre « Bonus Temps »

Selon l'analyse de l'Autorité, 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 choisie³. 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 « Bonus Temps » est donc peu susceptible d'entraîner une modification du taux de consommation des forfaits de la gamme. En revanche, l'Autorité a considéré que l'offre « Bonus temps » 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 « Bonus Temps » sont *a priori* compatibles avec les coûts ainsi modifiés que supporterait un

³ 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.

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 les niveaux tarifaires auxquels conduirait l'offre « Bonus Temps » 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.

Par ailleurs, l'Autorité observe qu'il est indiqué que l'offre « Bonus Temps » n'est pas éligible au bénéfice de l'option « report des minutes », alors même qu'une telle option n'existe pas pour le « forfait PRO/PME France et Mobiles ».

De même, il est indiqué à tort que le taux de majoration est « fonction du nombre d'heures de communications fixes vers mobiles du réseau métropolitain compris dans le forfait PRO/PME France et Mobiles détenu ».

3. Conclusion

Au vu des observations précédentes, l'Autorité estime que la modification du prix mensuel d'abonnement au « Forfait PRO/PME France et Mobiles » s'inscrit dans la continuité des décisions tarifaires modifiant les tarifs des appels d'un poste fixe vers les mobiles pour les clients Professionnels et Entreprises, en conséquence des modifications apportées par les opérateurs mobiles métropolitains à leurs tarifs de terminaison d'appel.

La création de l'offre « Bonus Temps » prévue dans la décision tarifaire de France Télécom n° 2003031 a fait l'objet d'un avis défavorable dans le cadre de la gamme du « Forfait Local Pro/PME » et du « Forfait France Pro/PME »⁴. Dans le cadre de la présente décision tarifaire, les observations de l'Autorité conduisent à des conclusions similaires.

L'Autorité émet donc un avis favorable sur la baisse du prix mensuel d'abonnement au « Forfait PRO/PME France et Mobiles » prévue par la décision tarifaire n°2004025 de France Télécom.

Elle émet en revanche un avis défavorable sur la création de l'offre « Bonus temps » dans le cadre de la gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles », prévue par la même décision tarifaire n°2004025 de France Télécom.

Le présent avis sera transmis d'une part au 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 6 mai 2004

Le Président

⁴ 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.

Paul Champsaur