Nouvelle numérotation des services de renseignements téléphoniques : Le Conseil de la concurrence rend un avis à l'ARCEP

Publié le 28 juillet 2005

Saisi par l'ART (devenue depuis l'ARCEP) sur les conditions d'une concurrence loyale durant la phase de transition précédant la mise en place d'un format de numérotation unique pour l'ensemble des services de renseignements accessibles depuis un poste téléphonique, le Conseil de la concurrence vient de rendre un avis dans lequel il analyse le fonctionnement concurrentiel du secteur et souligne les risques de préemption du marché par les opérateurs déjà en place.

Le contexte : la fermeture du « 12 » et la mise en place d'un nouveau format de numérotation

Saisi au contentieux par les sociétés Scoot France et Fonecta contre une décision de l'ART, le Conseil d'État a rendu le 25 juin 2004 une décision dans laquelle il a enjoint à l'ART de définir un nouveau format de numérotation unique pour tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques et de faire évoluer le plan de numérotation jusqu'à la fermeture définitive du numéro 12.

L'ARCEP a en conséquence élaboré un nouveau format de numérotation unique de type « 118XYZ » qui doit se substituer à l'ensemble des numéros utilisés jusqu'alors.
Afin de garantir la continuité et la simplicité d'accès au service jusqu'alors fourni par le 12 , l'ARCEP a prévu une période de transition, découpée en quatre étapes

:

- 4 juin 2005 (T0) : attribution des numéros à 27 opérateurs par tirage au sort
- 2 novembre 2005 (T1) : ouverture commerciale des services
- 3 avril 2006 : (T2) : fermeture obligatoire des services sur les anciens numéros et mise en place d'un disque d'information
- 3 avril 2007 (T3) : fermeture technique des anciens numéros

L'ARCEP a sollicité l'avis du Conseil de la concurrence sur le déroulement de la phase de transition entre l'ancien et le nouveau format de numérotation, et plus particulièrement sur les conditions d'exercice d'une concurrence loyale durant cette phase.

Les risques de préemption du marché par des opérateurs déjà en place

Le changement de format de numérotation devrait profondément modifier l'environnement concurrentiel du secteur. Les opérateurs historiquement actifs en matière de renseignements téléphoniques perdent en effet le bénéfice de numéros bien connus des utilisateurs. En faisant disparaître cette barrière, la réforme va encourager l'entrée sur le marché français d'acteurs de taille significative spécialisés dans la fourniture de services de renseignements téléphoniques déjà implantés sur plusieurs autres marchés européens.

Toutefois, le risque de préemption du marché par les opérateurs en place est réel, notamment du fait de leur présence simultanée sur les activités d'opérateurs de réseaux et de renseignements téléphoniques. Les conditions d'accès des nouveaux entrants aux prestations que les opérateurs de réseaux sont seuls à pouvoir fournir (cession de listes d'abonnés, prestations d'accès, de facturation pour compte de tiers) devront être surveillées.

Cette surveillance doit notamment porter sur les problèmes d'accès aux réseaux des opérateurs de téléphonie, sur les tarifs de ces accès, et sur les tarifs de détail de l'opérateur du service universel. A cet égard, le Conseil de la

concurrence souligne la nécessité de mettre en place une séparation comptable au sein des opérateurs intégrés, afin de permettre de vérifier l'absence de pratiques de prix discriminatoire vis-à-vis de certains concurrents ou de subventions croisées.

La surveillance et l'encadrement des politiques de communication pendant la phase transitoire

A l'occasion de la période de lancement des nouveaux numéros, certains opérateurs déjà en place pourraient aussi utiliser des moyens d'accès aux abonnés dont eux seuls disposent en tant qu'opérateurs de réseaux afin d'assurer la promotion de leurs services et particulièrement, d'asseoir la notoriété de leur nouveau numéro, et préempter ainsi une part plus ou moins importante du marché des renseignements téléphoniques.

La phase d'acquisition joue un rôle très important dans le fonctionnement ultérieur du marché : c'est pourquoi il est nécessaire de porter une attention particulière aux stratégies de communication des opérateurs pendant les premiers mois d'ouverture des nouveaux services.

- A cet égard, le Conseil de la concurrence recommande, à titre de précaution, que soient évitées les références au « 12 » ainsi qu'aux autres numéros « historiques » dans les campagnes de promotion mises en oeuvre par les opérateurs
- Il recommande par ailleurs la surveillance étroite de comportements potentiellement anticoncurrentiels de la part des opérateurs de réseaux déjà en place : tel pourrait par exemple être le cas de l'utilisation discriminatoire d'un support détenu dans le cadre de la fourniture du service universel (annuaire papier « pages blanches », cabines téléphoniques), de l'envoi de SMS « ciblés » (envoyés par exemple après détection par l'opérateur de réseau d'un appel à destination d'un numéro de type 118XYZ) ; du pré-enregistrement d'office du numéro d'un opérateur sur la carte SIM de l'abonné, de l'insertion de documents promotionnels dans les factures ou de la diffusion d'un message publicitaire lors des

appels à destination des anciens numéros.

- Le Conseil relève enfin le risque de détournement de l'information du consommateur à des fins anticoncurrentielles et préconise sur ce point que le régulateur surveille, voire encadre à des fins pro-concurrentielles le processus d'information relatif au changement de numéro, tant en ce qui concerne son contenu qu'en ce qui concerne les supports utilisés, ce qui réduirait d'autant les risques de confusion entre information et promotion. En tout état de cause, il ne pourrait être justifié que les moyens mis en oeuvre par le titulaire du service universel pour assumer ses obligations d'information aient pour effet de fausser le jeu de la concurrence, sauf à démontrer leur caractère strictement nécessaire.

AVIS 05-A-16 DU 28 JUILLET 2005

relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes relative à la transition vers un nouveau format de numérotation pour les services de renseignements téléphoniques

Consulter le texte intégral

Contact(s)

Yannick Le Dorze
Adjoint à la directrice de la communication

01 55 04 02 14

Contacter par mail