Le Conseil de la concurrence accepte les engagements proposés par France Télécom et Pages Jaunes concernant la fourniture de renseignements par téléphone et Internet

Publié le 13 juillet 2006

Saisi en janvier 2006 par la société 118 218 Le Numéro, éditrice de services de renseignements téléphoniques, le Conseil de la concurrence a accepté de clore la procédure, compte tenu des engagements pris par les sociétés France Télécom, Pages Jaunes Groupe et Pages Jaunes SA.

Afin d'éviter une baisse brutale de la qualité des informations disponibles sur les services de renseignements, et dans l'attente de la mise en place d'une nouvelle réglementation par l'ARCEP , Pages Jaunes a accepté de prolonger, jusqu'au 31 juillet 2006, l'accès à son fichier mis à la disposition des nouveaux entrants sur le marché des services de renseignements téléphoniques puis de partager avec eux, jusqu'au 31 mars 2007 au plus tard, les informations relatives aux appellations commerciales souhaitées par certains professionnels.

Pour sa part, France Télécom s'est engagée à élargir le champ des informations qu'elle fournit aux éditeurs de services de renseignements, à l'ensemble des informations dont elle dispose.

Historique de l'affaire

Lorsqu'un opérateur téléphonique enregistre l'abonnement d'un nouveau client, il doit collecter un certain nombre d'informations concernant ce client : nom, adresse, raison sociale, etc. La liste minimum de ces informations a été fixée par

l'ARCEP : c'est la « base L 34 ». Pour constituer le fichier de base servant à dispenser des renseignements téléphoniques, chaque opérateur téléphonique doit entretenir à jour sa « base L34 » et en communiquer le contenu à tout opérateur de renseignements téléphoniques qui lui en fait la demande, à un prix réglementé, lui aussi, par l'ARCEP. Les difficultés rencontrées viennent de ce que les nouveaux opérateurs téléphoniques ont un peu négligé leurs obligations concernant la « base L 34 », se reposant sur France Télécom et le « 12 » ou sur Pages Jaunes pour nourrir en informations de base les services de renseignements. En outre, à l'usage, la « base L 34 » s'est révélée insuffisante pour fournir des renseignements de qualité. L'ARCEP a donc entrepris de compléter la liste des informations qui doivent figurer dans la « base L 34 » et a vivement incité les opérateurs téléphoniques à bien remplir leurs obligations concernant cette base. Ces mesures ne mettront fin aux difficultés rencontrées que dans les premiers mois de 2007. D'ici cette date, il reste donc à gérer au mieux la période intermédiaire ouverte par la suppression du « 12 ».

La société Le Numéro dénonçait des pratiques qu'elle estimait discriminatoires de la part des sociétés du groupe France Télécom. Elle estimait que la liste d'abonnés que lui fournissait l'opérateur historique (« la base L 34 ») dans le cadre du service d'accès aux données annuaires était moins complète que celle utilisée au sein du groupe France Télécom et présentait de nombreuses erreurs et omissions par rapport aux renseignements fournis par le « 12 ».

Elle soutenait que, dans ces conditions, la fermeture prévue - dans un premier temps à partir du 31 janvier 2006 - du service d'accès à sa base fourni par Pages Jaunes à l'ensemble des éditeurs de services de renseignements, allait gravement compromettre la qualité des informations fournies par les éditeurs concurrents du groupe France Télécom et demandait la prolongation de cet accès.

Les préoccupations de concurrence du Conseil

Il est ressorti de la discussion contradictoire devant le Conseil que cette phase intermédiaire était de nature à susciter des préoccupations de concurrence.

En premier lieu, à cause des habitudes contractées dans le passé, un risque existait que seul le groupe France Télécom et Pages Jaunes soient en état de fournir commodément un service de renseignements téléphoniques de base de qualité, prenant ainsi l'avantage sur les concurrents au moment de l'ouverture à la concurrence de ce service.

En second lieu et à l'inverse, un risque existait qu'en prolongeant, alors que le marché s'est ouvert à la concurrence, le rôle historique du groupe France Télécom de fournisseur des informations utiles pour développer un service de renseignements téléphoniques, Pages Jaunes soit privée de la juste rétribution des efforts accomplis et que ses concurrents ne soient plus incités à faire des efforts comparables.

Les engagements pris par France Télécom et Pages Jaunes

La société France Télécom s'est engagée à mettre à la disposition des éditeurs de services de renseignements l'ensemble des champs qu'elle collecte auprès de ses abonnés, ensemble qui devrait être très proche de la « base L 34 » dans sa forme nouvelle préparée par l'ARCEP.

La société Pages Jaunes avait, pour sa part, déjà levé temporairement la préoccupation de concurrence la concernant en laissant ouvert l'accès à certaines de ses données (la base ISPub) plus longtemps que prévu. Ce délai a été mis à profit par l'ARCEP pour faire progresser le chantier de la mise en œuvre de l'annuaire universel en vue de répondre à terme à la totalité des préoccupations de concurrence exprimées ci-dessus. Entendue par le Conseil, l'ARCEP a estimé que les nouvelles règles devraient entrer en vigueur au plus tard le 31 mars 2007.
Dans ces conditions, la société Pages Jaunes s'est engagée à fournir à ses concurrents, jusqu'à cette date, les données relatives à la dénomination des

abonnés professionnels qu'elle collecte pour la fourniture de son propre service 118 008.

L'analyse du Conseil

Le Conseil a accepté ces engagements, considérant qu'ils répondaient aux préoccupations de concurrence décelées. Ils rétablissent en effet l'égalité de traitement des éditeurs pour l'accès aux informations collectées par France Télécom sur ses abonnés et aux informations dénominatives supplémentaires utilisées par Pages Jaunes pour la fourniture de son service de renseignements, dans l'attente de la mise en œuvre effective des réformes préparées par l'ARCEP.

En revanche, le Conseil a considéré qu'une nouvelle prolongation de l'accès des éditeurs de renseignements téléphoniques à l'ensemble des données enrichies détenues par Pages Jaunes (« base PagesJaunes ») aurait été excessive : cette mise à la disposition de l'ensemble des éditeurs d'une base commune restreint le périmètre de la concurrence que se livrent les éditeurs en s'appuyant sur la qualité de leur service. Une telle prolongation se ferait donc au détriment des éditeurs qui font les plus gros efforts d'investissement dans l'enrichissement de leur base.

Le Conseil estime que les mesures proposées par les sociétés constituent un compromis satisfaisant : elles répondent aux préoccupations de concurrence exprimées, préservent au mieux les intérêts des consommateurs dans le respect de la libre concurrence et s'inscrivent de façon cohérente dans le cadre des discussions en cours entre l'ARCEP, les opérateurs de téléphonie et les éditeurs de services de renseignements sur les conditions de mise à disposition des listes d'annuaires.

Le Conseil rappelle à ce propos que son acceptation d'une procédure d'engagement n'a pas pour objet de donner satisfaction à un plaignant mais de mettre fin aux préoccupations de concurrence décelées par le Conseil.

DÉCISION 06-D-20 DU 13 JUILLET 2006

relative à des pratiques mises en œuvre par les sociétés France Télécom, PagesJaunes Groupe et PagesJaunes SA dans le secteur des services de renseignements par téléphone et par Internet

Consulter le texte intégral

Contact(s)

Yannick Le Dorze
Adjoint à la directrice de la communication
01 55 04 02 14
Contacter par mail