France Télécom prend des engagements afin d'améliorer la qualité des services rendus dans les DOM aux opérateurs tiers

Publié le 19 mars 2009

Saisie par la société Mediaserv, l'Autorité de la concurrence vient de rendre une décision dans laquelle elle accepte les engagements pris par France Télécom. Ces engagements vont améliorer la qualité des prestations internet haut débit proposées aux internautes des DOM.

La plainte de Mediaserv : la mauvaise qualité de service après-vente de France Télécom vis-à-vis des opérateurs tiers

La société Mediaserv commercialise des services ADSL dans les DOM en ayant recours essentiellement à une offre de gros haut débit dite « offre d'ADSL nu » que l'opérateur historique met à disposition des opérateurs alternatifs depuis 2007. En mai 2008, elle a saisi le Conseil de la concurrence (devenue depuis Autorité de la concurrence), d'une plainte relative à la qualité de ce service.

Mediaserv dénonçait notamment l'absence de services nécessaires au maintien du bon fonctionnement du haut débit dans les DOM, du fait notamment du décalage horaire existant entre les Caraïbes et la métropole. Selon elle, le traitement dilatoire réservé jusqu'alors par France Télécom à la résolution de ces problèmes expliquait le taux élevé d'incidents signalés et les délais excessifs de rétablissement du service.

Les préoccupations de concurrence de l'Autorité de la concurrence : France Télecom doit mettre en place les outils nécessaires à la résolution des problèmes de qualité en tenant compte de l'éloignement des DOM

D'une façon générale, il appartient à l'autorité de régulation sectorielle – en l'espèce l'ARCEP - de rechercher avec l'ensemble des opérateurs les voies d'amélioration de la qualité de service des offres de gros de haut débit.

Cependant, une qualité de service dégradée des offres de gros de haut débit dans les DOM peut créer, aux dépens des nouveaux entrants, une distorsion de concurrence sur le marché de détail, et ce d'autant plus que France Télécom détient une part de marché de l'ordre de 75% dans les DOM et qu'elle bénéficie de la réputation attachée à sa qualité d'opérateur historique.

En particulier, les difficultés que rencontrent les opérateurs alternatifs dans les DOM pour obtenir auprès de France Télécom une résolution rapide des problèmes techniques pouvant survenir sur les lignes qu'ils ont déployées auprès de leurs clients peuvent déprécier leur image commerciale. A cet égard, il est apparu aux services d'instruction que l'éloignement et le décalage horaire avec la métropole devaient être pris en compte par France Télécom dans l'organisation de son service après-vente des offres de gros.

En revanche, le caractère élevé du taux d'incidents lui-même peut être dû à un ensemble de facteurs (conditions climatiques, état du réseau téléphonique) non directement imputables à un comportement anticoncurrentiel de l'opérateur en position dominante et il n'a donc pas été demandé à France Télécom de s'engager sur une baisse de ce taux.

Des engagements qui vont permettre aux opérateurs d'améliorer la qualité des prestations offertes aux consommateurs des DOM

Pour pallier les inconvénients résultant du décalage horaire, France Télécom s'est engagé à pérenniser une cellule spécifique de prise en charge des incidents (cellule Gamot), dédiée aux opérateurs de téléphonie présents dans les Caraïbes (Guadeloupe, Guyane et Martinique) et qui aura pour vocation de traiter les dysfonctionnements qui lui auront été signalés par voie électronique et téléphonique aux heures ouvrables non couvertes à ce jour par la cellule de métropole.

France Télécom s'est également engagé à maintenir un représentant de sa division spécialisée dans les relations avec les opérateurs tiers dans les Caraïbes et à nommer un représentant à La Réunion.

Par ailleurs, France Télécom mettra à la disposition de l'Autorité de la concurrence des indicateurs de nature à lui permettre à vérifier l'adéquation entre la qualité de ses offres de gros haut débit et celle de ses offres de détail dans les DOM.

DÉCISION 09-D-11 DU 18 MARS 2009

relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de l'internet haut-débit dans les départements d'outre-mer

Consulter le texte intégral

Contact(s)

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