L'Autorité de la concurrence sanctionne France Télécom à hauteur de 27,6 millions d'euros pour pratiques abusives dans les DOM

Publié le 28 juillet 2009

Saisie par les sociétés Outremer Télécom et Mobius (1) à l'encontre de pratiques mises en œuvre par la société France Télécom sur les marchés de la téléphonie fixe et de l'accès à Internet dans les départements de la Martinique, de la Guadeloupe, de la Guyane et de la Réunion, l'Autorité de la concurrence rend aujourd'hui une décision dans laquelle elle sanctionne l'opérateur historique pour avoir mis en œuvre un ensemble de comportements dont le but était d'affaiblir ses principaux concurrents en élevant leurs coûts de pénétration du marché.

France Télécom a utilisé sa position dominante résultant notamment de son ancien monopole pour s'octroyer, de manière déloyale, des avantages sur ses concurrents. Ces pratiques, qui ont eu lieu de 2001 à 2006, ont eu pour effet de limiter le développement des opérateurs alternatifs dans les DOM qui n'ont pu atteindre une taille critique suffisante pour faire peser une contrainte concurrentielle sensible sur l'opérateur historique.

Les comportements reprochés avaient tous pour objectif d'entraver le développement d'opérateurs alternatifs

Niveau excessif des tarifs et refus de sécurisation des liaisons louées entre la Réunion et la métropole : France Télécom a maintenu des tarifs excessivement élevés sur les liaisons entre l'île de la Réunion et la métropole, ce qui a freiné le développement du marché du haut débit à la Réunion, privant ses concurrents

du dynamisme de ce marché, nécessaire à leur développement. Par ailleurs, le refus par France Télécom de sécuriser la liaison louée entre la Réunion et la métropole a eu des conséquences préjudiciables pour un opérateur alternatif comme Outremer Télécom, l'empêchant de proposer une qualité de service équivalente à celle assurée par le groupe France Télécom sur le marché de détail.

Pratiques de « winback » : Utilisant les fichiers qu'elle détient en tant que gestionnaire de la quasi-totalité des boucles locales, France Télécom a concentré ses actions commerciales sur les abonnés qui avaient migré vers un opérateur concurrent afin de les faire revenir vers ses propres offres. Les éléments au dossier montrent que France Télécom leur a proposé une offre commerciale spécifique - les incitant à remplir des formulaires de résiliation de leur présélection - et n'a pas hésité à dénigrer ses concurrents.

Pratique de ciseau tarifaire sur les offres internet haut débit à la Réunion : En pratiquant des tarifs de détail qui n'étaient en aucune manière réplicables par un opérateur alternatif - puisqu'inférieurs aux prix des seules offres de réseaux nécessaires à l'élaboration de telles offres - France Télécom a empêché les opérateurs alternatifs, et particulièrement la société Mobius, de proposer des offres compétitives aux entreprises et collectivités.

Maintien de services de restriction d'appel (2) incompatibles avec la présélection d'un opérateur alternatif : parmi les autres pratiques relevées, l'Autorité a constaté que France Télécom avait tardé à mettre en place un service de restriction d'appel qui soit compatible avec la présélection d'un opérateur alternatif. Les dysfonctionnements majeurs (lignes bloquées) qui en ont résulté sont apparus aux yeux des consommateurs comme étant le résultat de leur choix du passage à la concurrence alors même que ces problèmes n'étaient nullement liés à l'opérateur alternatif mais au non respect par l'opérateur historique de prescriptions réglementaires. L'effet négatif sur les opérateurs alternatifs a été d'autant plus fort que ces pratiques, affectant des territoires de taille réduite, ont rapidement contribué à forger une mauvaise image de marque des nouveaux entrants sur le marché.

Une sanction qui tient compte de la gravité des comportements mais également de la réitération de France Télécom

Les comportements de France Télécom sont particulièrement graves car, en tant qu'opérateur historique, il lui incombe de ne pas brider une concurrence naissante en abusant de la puissance qu'il tire de son ancien monopole.

La période d'ouverture à la concurrence d'un ancien monopole est particulièrement sensible dans la mesure où les nouveaux concurrents ont généralement des ressources limitées, doivent se constituer une base de clientèle suffisante dans un secteur exigeant des coûts fixes élevés et font face à des coûts d'apprentissage importants. Par ailleurs, les consommateurs sont généralement plus méfiants concernant la qualité de services de petits opérateurs, qui ne peuvent s'appuyer sur une longue expérience ni sur une véritable notoriété.

Le dommage causé à l'économie par les pratiques de France Télécom est d'autant plus lourd que celles-ci ont affecté des territoires dans lesquels les consommateurs disposent de revenus relativement faibles et pour lesquels les services de communications électroniques revêtent une importance particulière compte tenu de l'enclavement insulaire qui peut constituer un handicap sensible au développement de l'économie locale.

L'Autorité de la concurrence a augmenté la sanction encourue de 50% car elle avait dans le passé constaté des infractions similaires de la part de France Télécom (réitération : voir notamment les décisions 01-D-46 et 05-D-59). Elle a en revanche diminué de 20% le montant de l'amende afin de tenir compte de ce que France Télécom n'a pas contesté les faits qui lui étaient reprochés et s'est engagé à modifier ses comportements afin de prévenir et d'éviter dans le futur des pratiques commerciales de la même nature que celles sanctionnées aujourd'hui (non contestation des griefs).

(1) Les deux sociétés ont retiré leur plainte en 2009, mais la procédure a suivi son cours.

(2) Les services de restriction d'appel font partie des prestations du service téléphonique universel et sont à ce titre assurés par France Télécom. Ils sont très utilisés dans les DOM, notamment en raison du coût élevé des appels entre les DOM et la métropole.

DÉCISION 09-D-24 DU 28 JUILLET 2009

relative à des pratiques mises en œuvre par France Télécom sur différents marchés de services de communications électroniques fixes dans les DOM

Consulter le texte intégral

Contact(s)

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