

Renseignements: le 118 218 attaque France

Télécom

France Télécom s'est trouvé un nouvel ennemi: le 118 218. Cette fois, l'opérateur historique est attaqué sur le marché naissant des nouveaux services de renseignements téléphoniques.

Le 118 218, le Numéro estime que France Télécom fournit une base de données incomplète aux opérateurs de renseignements téléphoniques ne faisant pas partie de son groupe. Le 118 218 souligne que cette pratique est abusive et favorise son propre service de renseignements, les Pagesjaunes. Il a déposé une plainte auprès du Conseil de la concurrence. Explication: les utilisateurs du service de renseignements de France Télécom ont accès à plus d'informations que ceux utilisant des services concurrents. Par exemple, pour une société ayant plusieurs numéros, le service de France Télécom pourra communiquer l'affectation de chaque numéro alors que ses concurrents ne pourront pas le faire. Par ailleurs, le 118 218 indique n'avoir accès qu'aux raisons sociales des entreprises et pas à leurs noms commerciaux. Difficile alors de répondre à la demande d'un consommateur. Dans un communiqué, le service de renseignements explique que des constats répétés et certifiés par huissier ont mis en évidence des inégalités manifestes de traitement des différents acteurs selon qu'ils appartiennent ou non au Groupe France Télécom. **Conséquence:** *« cette discrimination pénalise les nouveaux acteurs dans leurs réponses aux demandes des consommateurs, que ce soit pour obtenir les numéros de certains services commerciaux (garages, restaurants?) ou administratifs (par exemple le numéro du Conseil de la Concurrence, du Ministère de l'Intérieur ou des Assédic?), voire de certains numéros de particuliers ».* **Et de poursuivre:** *« ces pratiques constituent un abus de position dominante, du fait de la discrimination introduite entre les opérateurs de renseignements téléphoniques faisant partie du Groupe France Télécom et les autres ».* **Interrogé, Bruno Massiet du Biest, directeur général du 118 218 souligne que ces pratiques** *« nous obligent à mettre en place des moyens importants pour combler le différentiel d'informations. Nous devons ainsi collecter ou acheter à l'extérieur les informations manquantes. Ce qui nous a déjà coûté plusieurs centaines de milliers d'euros voire un million d'euros ».* *« On ne peut pas continuer ainsi. D'autant plus que France Télécom a l'obligation de nous livrer une base complète. Le décret est à ce sujet très précis. Pour autant, l'opérateur historique ne répond pas à ces obligations, créant de fait une situation déloyale ».* **Le 118 218 demande donc au Conseil de la concurrence des mesures conservatoires pour obtenir la cessation immédiate de ces** *« pratiques discriminatoires ».* *« Nous exigeons d'avoir accès à la même base que celle utilisée par les filiales du groupe France Télécom »*, tonne Bruno Massiet du Biest. France Télécom confirme la plainte déposée par le 118 218 mais indique que c'est à l'Arcep, le régulateur des télécoms, de trancher la question. De son côté, le 118 218 indique avoir essayé de régler à l'amiable le problème avec France Télécom. Sans succès. **Premier bilan positif**

Lancés il y a deux mois, les nouveaux services de renseignements téléphoniques en 118 XYZ sont aujourd'hui connus par les consommateurs. *« Selon un sondage Sofres, 80% des Français connaissent les numéros en 118 »*, explique Bruno Massiet du Biest, directeur général du 118 218. Et grâce à une massive campagne de publicité, son service arrive en tête des numéros les plus connus. le plus dur semble donc fait. Pour autant, ces services de renseignements sont encore critiqués pour leur manque de clarté au niveau de la facturation. Il est en effet difficile de connaître les prix exacts des prestations proposées. *« Nous avons conscience de ce problème et nous sommes d'accord pour plus de*

simplification », souligne le directeur général. « Mais cette simplification ne dépend pas de nous. Chaque opérateur impose ses conditions et ses tarifs. Tous différents. Il faut donc harmoniser les conditions réglementaires ». Des problèmes de surfacturation ont également été mis à jour (voir notre article). « Cela a concerné que quelques milliers d'utilisateurs qui ont été remboursés. Aujourd'hui, le problème est complètement réglé », insiste Bruno Massiet du Biest. Enfin, concernant le trafic, chacun des services reste très discret. Le 118 218 indique pour sa part être en ligne avec sa feuille de route mais indique que le plus important pour le moment n'est pas le volume d'appels mais bien l'intention d'appel.