

***Le message diffusé sur les anciens
numéros de services de renseignements
après le 3 avril 2006***

Fichier de réponses

31 Janvier – 13 Février 2006

Nom du contributeur :

La société 118 218 LE NUMERO
14, boulevard de La Madeleine
75008 Paris

Tel. : 01.70.36.01.18
Fax. : 01.44.56.01.96

Table des matières

Informations pratiques	1
1. L'annonce d'accueil	2
2. L'énoncé d'une liste de numéros	2
<i>Sur le principe</i>	2
<i>Sur les modalités de mise en oeuvre</i>	5
3. Le message délivré avant le 3 avril	8

Informations pratiques

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en consultation le présent document sur le contenu du message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements après leur fermeture, au plus tard le 3 avril 2006. Il est téléchargeable sur le site de l'Autorité.

Les contributions à la présente consultation publique devront parvenir à l'Autorité le **13 février 2006**. Ces contributions pourront être transmises de préférence par courriel à AC118XYZ@arcep.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

A l'attention de Jérôme Rousseau
Chef du service Opérateurs et Régulation des ressources rares
Autorité de régulation des télécommunications
7, square Max Hymans
75015 Paris

L'Autorité souhaite publier intégralement les contributions qu'elle aura reçues sur le site Internet de l'Autorité.

Toutes informations complémentaires ou questions sur le document de consultation pourront être obtenues auprès de :

Bertrand Pailhès
Unité opérateurs et planification
Service Opérateurs et Régulation des ressources rares
Mail : bertrand.pailhes@arcep.fr
Tel : 01.40.47.71.28
Fax : 01.40.47.71.97

1. L'annonce d'accueil

- | | |
|-----|---|
| (1) | Estimez-vous nécessaire que l'annonce d'accueil cite les numéros de services d'urgence ? |
|-----|---|

Le Numéro n'a pas d'opinion particulière sur cette question.

- | | |
|-----|--|
| (2) | La citation de numéros d'urgence dans l'annonce d'accueil doit-elle être systématique ou à la demande de l'appelant (par exemple en tapant « 1 ») ? |
|-----|--|

Le Numéro n'a pas de préférence quant au scénario retenu pour la citation des numéros d'urgence.

- | | |
|-----|---|
| (3) | Quel(s) numéro(s) d'urgence conviendrait-il de citer dans le message qui sera diffusé sur les numéros fermés ? |
|-----|---|

Le Numéro propose que soient cités les numéros d'urgence suivants :

- le « 15 » (SAMU)
- le « 17 » (Police secours)
- le « 18 » (Pompiers), et
- le « 112 » (numéro d'urgence européen).

2. L'énoncé d'une liste de numéros

Sur le principe

- | | |
|-----|---|
| (4) | Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients de la mise en place d'un « carrousel » ? Quelles en sont les contraintes de faisabilité ? |
|-----|---|

Le système dit du « carrousel » a pour objet de citer de manière totalement aléatoire certains numéros 118XYZ dans le message d'information qui sera automatiquement diffusé aux consommateurs composant les anciens numéros courts attribués aux renseignements téléphoniques (tels que le « 12 ») après la fermeture définitive de ces numéros.

Le Numéro est opposé à la mise en place d'un « carrousel », compte tenu des inconvénients majeurs inhérents à ce mécanisme et aux conséquences négatives qui en résulteraient tant pour les utilisateurs des services de renseignements que pour le marché lui-même :

- La mise en place d'un « carrousel » ne répond pas aux exigences d'information des consommateurs requises par le droit de la

consommation sauf à changer la nature de ce « carrousel » de façon rédhibitoire : au regard des dispositions du Code de la consommation (article L 113-3), les consommateurs doivent en effet être informés sur les conditions de vente des biens ou des services de même que sur les prix desdits biens et services. Or, une simple citation de numéros 118XYZ sans description des services proposés par les sociétés exploitants ces numéros et sans information sur le prix applicable aux communications émises vers ces numéros n'est pas satisfaisante au regard des règles précitées.

Cette obligation d'informer le consommateur sur le prix du service a d'ailleurs été rappelée expressément par la DGCCRF s'agissant des services de renseignements dans un courrier en date du 27 janvier 2006.

En outre, tous les fournisseurs de services de renseignements ne proposent pas les mêmes services : certains ne proposent que des service de renseignements de base alors que d'autres proposent également des services à valeur ajoutée, ou des services dédiés à certains segments de clientèle (par exemple le 118075 pour les habitants de l'Ile-de-France). Aussi, le mécanisme du « carrousel », en ne communiquant aux consommateurs que des numéros 118XYZ tirés au sort sans autre information complémentaire sur les services qu'ils proposent, ne permet pas aux consommateurs de comparer les différents types de services offerts par les divers acteurs du marché, ni de diriger les consommateurs vers des services de renseignements adaptés à leurs besoins.

La solution consistant à adapter le système du « carrousel » en accompagnant l'annonce du numéro des informations concernant le prix et les services offerts, pour se conformer à la réglementation, serait bien entendu totalement impraticable, compte tenu de la longueur du message qui en résulterait.

- Le recours au mécanisme du « carrousel » **aurait pour conséquence de diriger les consommateurs vers des services de renseignements n'ayant pas la capacité de traiter les appels et les demandes des consommateurs avec la qualité minimum attendue**. En effet, comme le montre l'expérience de tous les pays étrangers, le lancement de services de renseignements exige une phase d'adaptation longue pour mettre en place les infrastructures techniques, recruter et former les télé-opérateurs. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle l'ARCEP a prévu une période d'exploitation parallèle des numéros historiques de cinq mois. Certains acteurs, parmi lesquels se trouvent notamment des opérateurs n'ayant aucune expérience des services de renseignements, ont fait le choix d'attendre la date de fermeture des numéros historiques pour lancer leurs services : ils comptent ainsi bénéficier d'un flux aléatoire d'appels vers leur numéro par le système du « carrousel » sur les numéros historiques. Le risque est donc grand que leur plate-forme de services ne soit ni correctement dimensionnée, ni suffisamment éprouvée pour, dès le premier jour, obtenir une bonne qualité de service. A l'inverse, la stratégie suivie par Le Numéro comme d'autres acteurs a permis d'assurer une montée en charge progressive permettant d'améliorer constamment la qualité de service.

En Espagne et en Norvège, le système du « carrousel » a montré tous les effets pervers et négatifs qu'il pouvait engendrer sur le niveau de qualité de service désastreux atteint par certains opérateurs inscrits dans le « carrousel ».

- Un système de répartition « égalitaire » des appels fondé sur un mécanisme aléatoire ne répond pas aux conditions d'exercice de la concurrence dans la mesure où il **occulte et déprécie totalement les stratégies financières et les investissements d'ores et déjà réalisés par certains acteurs de ce marché.**

En effet, le recours à cette solution aurait pour conséquence de permettre à des sociétés n'ayant fait aucun effort financier pour faire connaître leur service de renseignements auprès du public, d'acquérir des parts de marché au détriment des sociétés ayant effectué de réels investissements au titre de la qualité de service pour le consommateur et de la promotion de leurs services.

Pour toutes ces raisons, Le Numéro préconise le recours à un message d'information neutre précisant la fermeture du numéro court concerné, le nouveau format de numérotation désormais en vigueur, le renvoi au site Internet www.appel118.fr et aux brochures de la campagne institutionnelle pour obtenir la liste des nouveaux services, sans qu'une liste de numéros 118XYZ tirés au sort ne soit énoncée (Cf question 9).

S'agissant des contraintes de faisabilité relatives à la mise en place d'un « carrousel », Le Numéro n'a pas de remarque particulière dans la mesure où cette problématique concerne exclusivement les opérateurs de boucle locale, mais souligne que l'exigence de gratuité du message d'accueil rend ce système difficilement réalisable d'un point de vue économique, compte tenu de sa complexité.

(5) Pensez-vous opportun que soit prévue une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel » ? A quel type d'information le message entendu par un utilisateur composant un ancien numéro après la fin de la période de transition doit-il alors obligatoirement donner accès ? :

A une liste de numéros 118XYZ énoncée de manière systématique et sans que l'appelant ait besoin de raccrocher ?

A une liste de numéros 118XYZ, sans raccrocher mais à la demande, par exemple en tapant le « 2 » ?

Avez-vous d'autres propositions ?

Le Numéro considérant qu'il n'est absolument pas opportun de recourir au système du « carrousel » pour les raisons évoquées précédemment, n'a pas d'observation particulière sur ce point.

Néanmoins, Le Numéro insiste sur la nécessité que l'ARCEP impose et fasse respecter une règle uniforme à l'ensemble des opérateurs concernés : il ne serait pas admissible par exemple qu'un opérateur ayant choisi aujourd'hui de mettre en place un système de « carrousel » continue à l'exploiter quand l'ARCEP aurait décidé, comme préconisé par Le Numéro, un système différent.

Sur les modalités de mise en oeuvre

- (6) **Quel est le périmètre des numéros 118XYZ qui devrait être pris en compte comme base des numéros susceptibles d'être cités ? Comment cette base de numéros pourrait-elle être constituée ?**

Dans l'hypothèse où le « carrousel » serait mis en place, **Le Numéro considère que la protection des consommateurs justifie de restreindre le périmètre des numéros 118XYZ pouvant être cités aux seuls numéros dont les services de renseignements ont fait l'objet d'une enquête de qualité qui s'est révélée satisfaisante et dont la capacité de traitement des appels est suffisante pour traiter l'ensemble des appels qui seront dirigés vers leurs services**, afin de limiter les risques liés à ce mécanisme au regard notamment de la qualité du service fourni aux consommateurs (*Cf. Question 4*).

Dans la pratique, l'ARCEP devrait s'appuyer sur les résultats de l'enquête de qualité prévue à la fin de ce mois et portant sur les services ouverts à cette date, en sélectionnant les opérateurs qui répondent à des critères minima de qualité.

- (7) **Combien de numéros conviendrait-il de citer: trois, cinq, toute la liste ?**

Le Numéro considère qu'il conviendrait de citer **l'ensemble des numéros 118XYZ dont la qualité du service fourni a été reconnue comme satisfaisante** au regard des critères précisés ci-dessus.

- (8) **Faudrait-il citer systématiquement le numéro fourni au titre de la deuxième composante du service universel ? Si oui, faudrait-il le signaler en tant que tel ?**

La réponse est non.

Une telle solution remettrait en effet totalement en cause les bases sur lesquelles le marché des services de renseignements repose depuis la décision du Conseil d'Etat en date du 25 juin 2004.

Citer systématiquement le numéro fourni au titre de la deuxième composante du service universel serait contraire à la décision précitée du Conseil d'Etat en ce que cela aboutirait à une discrimination non justifiée entre les différents acteurs.

Au regard de cette décision, France Télécom ne doit pas avoir d'autres avantages que la possibilité d'obtenir une compensation du coût de service universel. C'est d'ailleurs sur ce fondement que le Conseil d'Etat a condamné les décisions antérieures d'attribution des numéros affectés aux services de renseignements en considérant que le fait d'offrir un service, dit universel, de renseignements téléphoniques ne suffisait

pas à justifier que France Télécom se voit attribuer un format de numérotation différent de celui dévolu aux autres services de renseignements téléphoniques.

Cette position a en outre été expressément rappelée par le Conseil de la concurrence dans son avis 05-A-16 du 28 juillet 2005.

(9) Outre le numéro, faudrait-il indiquer le nom du fournisseur de service dans l'énoncé de la liste ? Quelles autres informations mentionner ? Selon quelles modalités ?

La réponse est oui.

Si le mécanisme du « carrousel » venait à être mis en place, il apparaît indispensable que le message diffusé comporte, outre la liste de certains numéros 118XYZ, les informations suivantes :

- **une information générale sur la disparition du numéro court appelé et sur la nouvelle numérotation applicable**, du type : *« Le 12 [ou autre ancien numéro court] n'est plus en service. Veuillez composer un des nouveaux numéros de la forme 118 suivi de trois chiffres »*,
- **le nom de chacun des fournisseurs de service de renseignements** exploitant les numéros cités,
- **le tarif applicable** aux appels émis vers chacun des numéros 118XYZ cités, comme expressément requis par la DGCCRF (courrier du 27 janvier 2006), et
- **le renvoi au site Internet www.appel118.fr** et aux brochures diffusées par le Ministère de l'Industrie à l'accueil de certains services publics pour obtenir la liste de tous les nouveaux services ou toute autre information complémentaire.

Alternativement, il pourrait être envisagé, plutôt que de citer quelques numéros 118XYZ, d'indiquer aux consommateurs un numéro vert sur lequel se trouverait l'ensemble des informations concernant les nouveaux numéros. Bien entendu, il conviendrait de prévoir également un ordre aléatoire de présentation, mais en gardant l'exhaustivité de la liste des numéros possibles. Cette proposition ne permettant pas toutefois d'éliminer toutes les difficultés mentionnées ci-dessus (*cf Question 4*), Le Numéro ne la recommande pas comme sa solution préférée.

(10) Quelles autres remarques générales pouvez-vous faire sur ce sujet ?

1. En premier lieu, Le Numéro souligne que, contrairement à ce qui s'est passé dans plusieurs pays étrangers, les règles fixées par l'Autorité dans ses décisions de janvier 2005 (et notamment la période longue d'exploitation parallèle), ainsi que les efforts de communication des nouveaux entrants, ont permis aux consommateurs d'être bien informés des changements en cours. Ainsi, selon les sondages réalisés par Le Numéro (Cf ci-dessous), 82% des utilisateurs ont connaissance de l'ouverture du marché et 75% savent que le 12 disparaît en avril prochain. Pour mémoire, la SOFRES a également publié un sondage récemment montrant que 80% des Français connaissent au moins un numéro 118.

<i>Q8 Connaissance de l'ouverture du marché</i>	TOTAL	V7 (12,13 décembre 2005)	V8 (19,20 décembre 2005)	V9 (26,27 décembre 2005)	V10 (2,3 janvier 2006)	V11 (9,10 janvier 2006)	V12 (16,17 janvier 2006)	V13 (23, 24 janvier 2006)	V14 (30, 31 janvier 2006)	
		A	B	C	D	E	F	G	H	
TOTAL	1571 100.0	205 100.0	205 100.0	196 100.0	194 100.0	220 100.0	192 100.0	180 100.0	179 100.0	
Oui	1243 79.1	161 78.5	158 77.1	154 78.6	160 82.5	166 75.5	158 82.3	139 77.2	147 82.1	
Non	328 20.9	44 21.5	47 22.9	42 21.4	34 17.5	54 24.5	34 17.7	41 22.8	32 17.9	

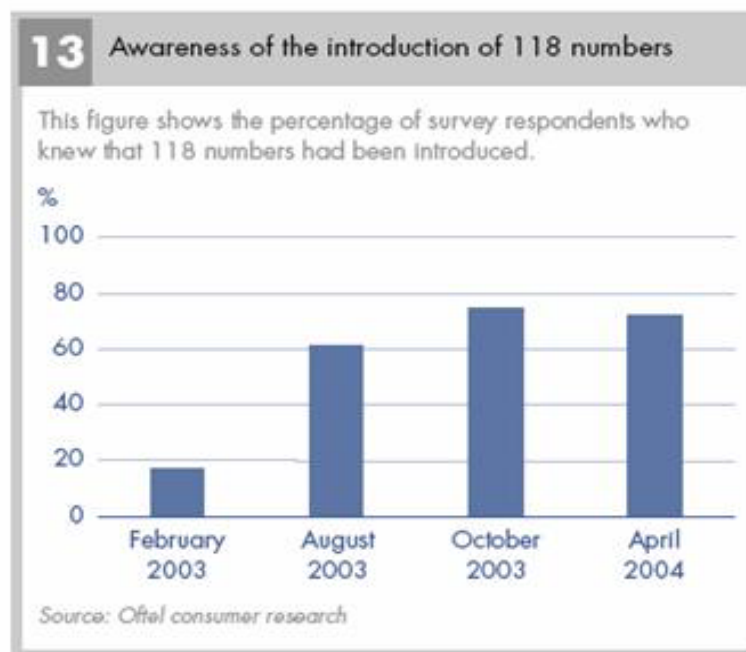
Q9a Connaissance de la disparition du 12 en avril	-					
	TOTAL	V13 (23, 24 janvier 2006)		V14 (30, 31 janvier 2006)		
		A		B		
TOTAL	359	100.0	180	100.0	179	100.0
Oui	265	73.8	131	72.8	134	74.9
Non	94	26.2	49	27.2	45	25.1

Sondage réalisé pour Le Numéro par TNS-SOFRES sur 200 personnes utilisant les services de renseignements au moins une fois par mois

Dans les deux prochains mois, les efforts de communication de la part des opérateurs seront encore plus importants (et notamment à l'égard de la fermeture des numéros courts des opérateurs mobiles) de telle sorte qu'on peut penser que ces taux seront très élevés au 3 avril prochain. Cette communication sera d'autant plus efficace si l'ARCEP, comme elle en a l'intention, demande aux opérateurs exploitant des numéros historiques de mettre en place une annonce sur ces numéros avant la date de fermeture.

De ce point de vue, la situation en France est très différente de celle qui prévalait au Royaume-Uni, où seulement 60% de la population connaissait l'existence des 118 au moment de la fermeture du 192, comme le montre le tableau ci-après extrait du rapport du National Audit Office (rapport de Février 2005).

Il y a donc moins de craintes à avoir sur la confusion des consommateurs qui auront été, pour la très grande majorité, avertis de l'existence de nouveaux numéros avant la date de fermeture des numéros historiques.



NB : la fermeture du 192 a eu lieu le 25/08/03.

2. **Le message délivré aux consommateurs doit en tout état de cause être le plus neutre possible** afin de garantir le respect d'une concurrence loyale entre les divers acteurs du marché des services de renseignements. Tout message additionnel de l'opérateur doit être interdit.

Il doit en effet s'agir d'une **information institutionnelle** destinée à informer les consommateurs sur les modifications intervenues sur ce marché, à savoir que les services de renseignements sont désormais proposés par plusieurs fournisseurs et ce, par le biais de nouveaux numéros de la forme 118 suivi de 3 chiffres. A cet égard, Le Numéro considère, comme précisé ci-dessus (Cf. Question 9) que le message doit nécessairement renvoyer au site Internet www.appel118.fr ou aux brochures de la campagne institutionnelle.

Le message doit en outre être **clair et simple** afin de permettre une bonne compréhension par les consommateurs des informations diffusées.

3. Le message délivré avant le 3 avril 2006

- | |
|---|
| <p>(11) La mise en œuvre d'un tel message automatique avant le 3 avril 2006 présente-t-elle des contraintes de faisabilité ?</p> |
|---|

Le Numéro n'a pas de remarque particulière sur ce point dans la mesure où cette problématique concerne exclusivement les opérateurs de boucle locale.

(12) Quelles modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique doivent selon vous être prévues ?

Le Numéro estime que les modalités suivantes doivent être prises s'agissant de la mise en place du message automatique diffusé avant le 3 avril 2006 :

- **La diffusion de ce message automatique doit débuter au moins 1 mois avant la disparition des anciens numéros courts**, soit à compter du 1^{er} mars 2006.
- Le message automatique doit être **délivré aux consommateurs composant un des anciens numéros courts avant le décroché de l'appel**. Toutefois, si des raisons techniques valables le justifiaient, il pourrait être envisagé de ne diffuser ce message que lors de la mise en relation avec le numéro demandé, en même temps que l'annonce automatique du numéro pour les opérateurs qui l'ont mise en place (cas du « 12 » par exemple).
- **Le message automatique doit impérativement être neutre et non discriminatoire** pour éviter toute distorsion de concurrence entre les acteurs du marché.

A cet égard, il est primordial que la **décision à intervenir de l'ARCEP soit très précise et détaillée quant au contenu du message d'information que les opérateurs seront autorisés à délivrer aux utilisateurs de leurs anciens numéros de renseignements téléphoniques afin d'éviter toute dérive** et plus particulièrement la promotion, par le biais du message automatique, du numéro 118XYZ appartenant aux opérateurs ou avec lequel ils ont, le cas échéant, passé des accords d'intéressement financier aux revenus générés. En effet, les opérateurs historiques utiliseront à leur bénéfice toute imprécision ou ambiguïté quant au message pouvant être diffusé. C'est d'ailleurs ce qui s'est produit en Italie, ce qui a engendré une succession de recours contentieux (Cf. l'Annexe au présent document résumant les difficultés rencontrées en Italie dans le cadre de l'exécution des décisions de l'AGCOM relatives à l'obligation de message neutre).

A cet égard, Le Numéro estime que le message suivant remplirait cet objectif :

« Le 12 [ou autre ancien numéro court] ne sera plus en service à compter du 3 avril prochain. Il vous faudra composer un des nouveaux numéros à 6 chiffres commençant par 118 ».

- **Il est indispensable que l'ARCEP rappelle en outre dans sa décision que :**
 - tout message additionnel ou alternatif est interdit,
 - **toute référence, directe ou indirecte, au numéro 118XYZ de l'opérateur de boucle locale concerné est interdite**, ce qui inclus

également l'interdiction pour l'opérateur de boucle locale de diriger les consommateurs vers son service client,

- **la diffusion d'un message neutre s'impose non seulement lors de la composition des anciens numéros mais aussi sur tout moyen de communication propre à l'opérateur de boucle locale concerné :** factures ou brochures jointes aux factures ou diffusées dans leurs points de vente, centre d'appels des opérateurs, carte SIM, campagnes de SMS aux abonnés en particulier lorsqu'ils appellent un 118XYZ d'un concurrent, campagne de marketing direct auprès de leurs listes d'abonnés non accessibles aux tiers, insertions sur leurs sites Internet,...
- **La diffusion du message ne doit pas permettre à l'opérateur de facturer le prix d'un appel vers son ancien numéro de renseignements.**

* * *

ANNEXE

RESUME DES PROCEDURES ET DECISIONS RELATIVES A L'OBLIGATION DE MESSAGE NEUTRE RENDUES EN ITALIE

SITUATION CHRONOLOGIQUE ET FACTUELLE

Le contexte avant la libéralisation du marché des services de renseignement et les changements apportés

- Jusqu'à présent, les services de renseignements italiens sont fournis par :
 - Le 12 de Telecom Italia : numéro joignable depuis les lignes fixes ou mobiles ;
 - Le 412 de chacun des 3 opérateurs mobiles : numéro « interne au réseau », c'est-à-dire renvoyant automatiquement sur l'opérateur mobile auprès duquel a été souscrit l'abonnement.
- La Délibération 15/04/CIR de l'Autorité des Télécommunications (AGCOM) prévoit la libéralisation du secteur en (i) mettant en place un nouveau numéro sur le format 12XY (numéros tirés au sort par les entreprises choisissant de participer), (ii) imposant un calendrier de retrait des numéros actuels et (iii) **une obligation d'information neutre à destination des usagers**.
- Calendrier : initialement prévu pour le 18 août 2005 puis reporté au **1^{er} octobre 2005** : date de fin des services de renseignements via les anciennes numérotations et lancement des services de renseignements via les numéros de format 12XY¹.

Les obligations de message neutre

- **Obligation pour les opérateurs du 12 et du 412, dans les 4 mois précédant l'ouverture des nouveaux numéros** (soit dans les 4 mois précédant le 1^{er} octobre 2005), **de diffuser auprès des consommateurs un message neutre sur le changement de régime**. Ce message aurait dû être mis en place dès le 18 avril 2005 (avant le changement de calendrier initial)
- **Problème cependant : absence de clarté du texte de la Délibération 15/04/CIR sur le contenu exact de l'obligation de message neutre**:
 - quant aux numéros ne pouvant pas être désignés par l'opérateur (en l'espèce, l'interdiction de mentionner les numéros assignés s'applique-t-elle uniquement aux 12 XY – auquel cas possibilité de renvoyer aux numéros de format

¹ Il convient de noter que, en pratique, la plupart des opérateurs disposent à la fois d'un numéro 12XY et d'un numéro sous la forme 892 UUU pour leurs services de renseignements dans la mesure où les services de renseignements via ces derniers numéros n'ont pas été interdits.

89 UUU – ou inclut-elle tous les numéros de l'opérateur utilisés pour la fourniture de services de renseignements) ;

- sur le mode de communication : envoi de SMS = communication de l'opérateur ?
- Nouvelle délibération de l'AGCOM (21/05/CIR) indiquant que « *b) le message ne fournit aucune indication sur tout numéro attribué aux entreprises et utilisé ou destiné à être utilisé pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, qu'il s'agisse de numéros sous la forme 12XY ou tout autre catégorie de numéros tels que les numéros 892UUU. c) la limitation visée au paragraphe précédent s'applique à tout message ultérieur, associé à la communication* » ;
- Nouvelles délibérations de l'AGCOM spécifiques à chacun des opérateurs concernés : ces délibérations sont plus détaillées s'agissant de l'obligation de message neutre incombant à ces opérateurs mais encore trop imprécise pour empêcher que ces opérateurs ne violent cette obligation ;
- Nouvelle délibération de l'AGCOM (83/05/CIR) qui proroge l'obligation de diffuser un message neutre de 6 mois supplémentaire compte tenu de la violation de cette obligation par certains opérateurs durant les 6 mois précédents. Cette délibération apporte quelques précisions quant au contenu du message neutre mais encore insuffisant pour empêcher toute interprétation.

LES RECOURS RELATIFS AU MESSAGE NEUTRE

2.1. Recours contre Telecom Italia (TI)

- Les faits : Interdiction aux opérateurs existant utilisant le 12 et le 412 (TI et les 3 opérateurs mobiles) de faire référence à tout nouveau numéro spécifique de services de renseignements.
- Procédure n°1 : Devant le Tribunal de Commerce de Milan en référé :
 - Recours en référé du Numéro, en **juillet 2005**, afin de demander au Tribunal de commerce de Milan (i) de constater le caractère illicite de la communication faite par TI sur le 12 et le 412 et (ii) d'ordonner à TI la cessation des communications litigieuses, de manière directe ou indirecte et sous quelque forme que ce soit.
 - **Ordonnance du 11 Août 2005 : le Tribunal de commerce de Milan a accueilli la demande en question et ordonné à « Telecom Italia de cesser toute référence, à travers le service de renseignements fourni sur les numéros 12 et 412, à toute numérotation détenue en propre et relative aux services de renseignements téléphoniques, y inclus toute référence au numéro 892 412 ».**
 - Rejet par ailleurs de l'ensemble des demandes formulées par TI.

- Procédure n°2 : Devant le Tribunal de Commerce de Milan en référé :

TI a cependant continué à communiquer sur les nouveaux numéros qui lui sont attribués, notamment par l'envoi de SMS faisant expressément référence au 892 412.

⇒ Nouveau recours du Numéro en respect d'injonction, devant le Tribunal de commerce de Milan, le **20 septembre 2005**

- Procédure n°3 : devant la Cour d'appel de Milan, contre l'Ordonnance du 11 août 2005 :

- Sur le fond : TI soutenait l'absence d'acte de concurrence déloyale en alléguant que, une fois les messages pré-enregistrés sur la fermeture des services 12 et 412, indiquant qu'à partir du 1^{er} octobre 2005 et du 1^{er} décembre 2005 les nouveaux numéros sur le format 12XY permettraient d'obtenir des services de renseignements téléphoniques, avaient été diffusés auprès des consommateurs, l'opérateur concerné pouvait par ailleurs informer le consommateur sur ses propres services de renseignement téléphonique, à l'instar de toute communication marketing avec le client, et particulièrement lorsque le client en avait expressément fait la demande. Selon TI, un tel message est conforme à la Délibération 15/04/CIR de l'AGCOM.

- **La Cour constate cependant que cette interprétation est clairement contraire au texte de la Délibération n°21/05/CIR et rejette le recours le 31 août 2005.**

- Procédure n°4 : devant le tribunal de commerce de Milan, en référé:

- Sur le fond : recours pour violation de la Délibération 83/05/CIR prorogeant l'obligation de message neutre pendant 6 mois supplémentaire. Le message diffusé par TI invitait les utilisateurs à contacter son service client (numéro 187). Mais, lorsque les utilisateurs composaient ce numéro, un message pré-enregistré précisait alors que le 412 n'était plus en service et que le nouveau numéro de TI pour ses services de renseignements était le 1254.

- **Ordonnance du 22 décembre 2005 : Le tribunal constate que cette pratique est une violation de l'obligation de message neutre et ordonne à TI de cesser immédiatement, via le 412 ou via le routage des appels des utilisateurs vers son service clients, toute référence directe ou indirecte, sous quelque forme que ce soit et selon quelque modalité que ce soit, à ses propres numéros de service de renseignements**

- Le tribunal ordonne la publication de cette décision dans 2 quotidiens, aux frais de TI.

2.2. Recours contre Vodafone

▪ Les faits :

- Les centres d'appel de Vodafone invitaient les clients appelant le 412 à composer dorénavant le 892 000 ;
- Pratique considérée par Vodafone comme licite : Vodafone considère qu'elle a le droit d'informer le client final sur le numéro à joindre pour obtenir des renseignements téléphoniques ;
- 20 avril 2005 : première lettre de plainte à l'AGCOM de la part du Numéro pour dénoncer le manquement de Vodafone à ses obligations de message neutre ;
- 26 mai 2005 : courrier de l'AGCOM à Vodafone dénonçant le manquement aux dispositions de la Délibération 15/04/CIR sur le message neutre. Devant l'absence de réaction de Vodafone, convocation de Vodafone à une audition le 30 mai 2005 ;
- A nouveau, absence de résultat : décision de l'AGCOM le 16 juin demandant expressément à Vodafone de se soumettre d'ici au 5 juillet aux obligations susmentionnées
- ⇒ Recours en référé du Numéro pour faire cesser les communications diffusées par Vodafone ;
- ⇒ Courrier d'information à l'AGCOM sur le recours en question, dans la mesure où Vodafone fondait sa défense sur une interprétation (erronée) des obligations de la Délibération 15/04/CIR ;
- Vodafone cesse de communiquer directement son nouveau numéro de service de renseignements aux clients appelant le 412 et invite ses clients à contacter son propre service clients pour obtenir les nouveaux numéros de services de renseignements ;
- Suite à l'interdiction de cette pratique par le juge, Vodafone diffuse un nouveau message indiquant « *le 142 n'est plus en service, contacter votre service client pour connaître les nouveaux numéros de services de renseignements* ».

▪ Les procédures : Recours en référé devant le Tribunal de commerce de Rome

⇒ **Décision du 19 novembre 2005 :**

- Reconnaît que (i) le préjudice provenant d'une action en concurrence déloyale provient, pour l'entreprise en cause, du refus de l'un de ses concurrents de respecter les normes législatives et réglementaires en vigueur ainsi que les décisions d'autorités administratives, (ii) d'obtempérer immédiatement aux dynamiques du marché et (iii) admet la difficulté à obtenir réparation, compte tenu de la perte de compétitivité et au caractère inadapté d'une réparation en numéraire ;
- Reconnaît le caractère immédiat du préjudice en l'espèce du fait de la perte de chance pour les entreprises que la Délibération vise à protéger pendant la phase de lancement du marché ;

- Sur le fond : possibilité d'imputer à un opérateur les activités de concurrence déloyale mises en œuvre par ses sous- traitant :
 - ⇒ Vodafone doit donc communiquer aux centres d'appel (sous-traitant) des directives claires et veiller à leur respect par deux-ci ;
- En conclusion : « *Vodafone, en permettant que les opérateurs de ses propres centres d'appel fournissent des informations sur sa propre numérotation future, dans le cadre de la communication téléphonique et faisant suite à une demande spécifique des appelants, n'a pas respecté les dispositions de la délibération de l'Autorité, ainsi qu'interprétées ci-dessus, tant s'agissant de la suspension pour le mois d'août ; même dans l'hypothèse d'absence de preuves suffisantes pour la poursuite de ce comportement après le 12 octobre 2005, Vodafone a agi de manière déloyale et il existe un risque de réitération du comportement en cause ; ce manquement a vraisemblablement – et en toute hypothèse peut potentiellement – causer aux plaignantes un grave préjudice, en les empêchant, dans un régime de libéralisation, d'exercer leur droit à la pénétration du marché des services de renseignement, durant la phase délicate de lancement, entraînant une perte rapide de compétitivité, difficilement quantifiable et peu réparable en numéraire ; la demande de référé des plaignantes est donc fondée et doit être accueillie* » ;
- Ordonne à Vodafone la cessation des messages incriminés et la publication de l'art. 1 du jugement (= l'interdiction) dans 2 quotidiens.

⇒ Décision du 20 décembre 2005 : nouvelle injonction à l'encontre de Vodafone

- Le juge constate que « *l'incitation faite aux personnes composant le 412 d'appeler le service client de Vodafone afin d'obtenir des informations sur les nouveaux numéros de services de renseignements de Vodafone a pour effet de diriger ces personnes vers le nouveau service renseignements de Vodafone. Grâce à ce mécanisme, Vodafone peut commencer à faire concurrence avec son nouveau service de renseignement en utilisant un outil l'avantageant par rapport aux autres fournisseurs de services puisque ces derniers ne peuvent pas se reposer sur l'orientation d'anciens utilisateurs du 412 vers leurs nouveaux numéros* » ;
- La pratique mise en place par Vodafone risque d'entraîner un dommage irréparable ; en particulier, cette pratique pourrait conduire Vodafone à diriger les personnes appelant anciennement le 412 vers son propre nouveau service de renseignement ;
- **Reconnaît que le message pré-enregistré diffusé en cas d'appel du 412 constitue une pratique de concurrence déloyale vis-à-vis des autres fournisseurs de services de renseignements dans la mesure où cela incite les utilisateur à appeler le service clients de Vodafone pour obtenir des informations sur le nouveau service de renseignements de Vodafone ;**

- **Interdit à Vodafone de diriger, directement ou indirectement, les utilisateurs du 412 vers son service clients à travers des messages pré-enregistrés ;**
- Ordonne la publication de la décision dans 2 quotidiens, aux frais de Vodafone.

* * *