

Décision n° 06-0003
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 3 janvier 2006
portant ouverture d'une enquête administrative en application de l'article L. 32-4
concernant les méthodes utilisées par SFR pour permettre à ses abonnés de profiter de
l'étendue de leurs droits.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Vu le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 34; R. 10 à R 11 ;

Vu les éléments d'informations transmis par la société SFR le 7 novembre 2005 ;

Après en avoir délibéré le 3 janvier 2006 :

1. Contexte :

Aux termes de l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques, « *La publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs des réseaux ou services de communications électroniques est libre, sous réserve de la protection des droits des personnes. Parmi les droits garantis figurent ceux pour toute personne d'être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements ou de ne pas l'être, de s'opposer à l'inscription de certaines données (...)* »

Le consentement préalable des abonnés à un opérateur de téléphonie mobile est requis pour toute inscription dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs établies par leur opérateur mobile, destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements, de données à caractère personnel les concernant.

Sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements (...) les opérateurs sont tenus de communiquer, dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant les coûts du service rendu, la liste de tous les abonnés ou utilisateurs auxquels ils ont affecté (...) un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique prévu à l'article L. 44. Les données communiquées portent soit sur l'ensemble des abonnés et des utilisateurs de l'opérateur, soit sur ceux qui sont domiciliés dans la ou les communes de la zone géographique faisant l'objet de la demande. (...) ».

L'article R. 10 du CPCE dispose que : « *Toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique a le droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiée :*

Elle peut obtenir gratuitement de l'opérateur auprès duquel elle est abonnée ou au distributeur de service :

1. De ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ; (...)

Le consentement préalable des abonnés à un opérateur de téléphonie mobile est requis pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs mentionnées au premier alinéa. A défaut, ils bénéficient de plein droit les dispositions du 1 ci-dessus ».

En outre, l'article R. 10-3 du CPCE prévoit que « *les opérateurs établissent les listes d'abonnés et d'utilisateurs mentionnées au quatrième alinéa de l'article L. 34. Ces listes contiennent les données permettant d'identifier les abonnés ou les utilisateurs, d'empêcher toute confusion entre les personnes et de prendre connaissance des oppositions qui ont été formulées en application de l'article R. 10. (...)* ».

Enfin, l'article R. 10-4 du CPCE dispose que « *les opérateurs communiquent, sous la forme d'un fichier transmis sur support électronique, les listes d'abonnés et d'utilisateurs prévues au troisième alinéa de l'article L. 33-4 à toute personne souhaitant éditer un annuaire universel ou fournir un service universel de renseignements.*

Les données communiquées concernent soit l'ensemble des abonnés et des utilisateurs domiciliés en France, soit les abonnés et utilisateurs domiciliés dans la ou les communes de la zone géographique faisant l'objet de la demande (...) ».

A la suite de la parution du décret¹ sur l'annuaire universel, l'Autorité a publiquement demandé le 13 juin 2005 aux opérateurs de mettre en place, dans un délai de quatre mois, le dispositif consistant à communiquer les listes d'abonnés ou d'utilisateurs sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements.

Le 26 octobre 2005, l'Autorité a adressé à SFR un courrier demandant un état des lieux précis du dispositif de mise à disposition des éditeurs des listes d'annuaires correspondant aux numéros dont SFR est attributaire.

SFR a transmis à l'Autorité, le 7 novembre 2005, un courrier électronique comportant un certain nombre d'éléments d'informations.

Ces éléments conduisent à constater que la liste d'abonnés ou d'utilisateurs que la société SFR a établie, en vue de la communiquer à des éditeurs d'annuaires universels et à des fournisseurs de services universels de renseignements, comporte un nombre d'abonnés ou d'utilisateurs inscrits manifestement très faible.

2. Analyse de l'Autorité :

Les éléments d'information transmis par SFR ne dissipent pas les interrogations soulevées sur les méthodes utilisées par cet opérateur pour collecter les données relatives aux abonnés et utilisateurs et la retranscription de celles-ci dans les listes d'abonnés fournies aux éditeurs

¹ Décret n° 2005-606 du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et aux services de renseignements et modifiant le code des postes et des communications électroniques.

d'annuaires universels. Ces interrogations portent notamment sur le respect des obligations qui incombent à SFR au titre du code des postes et des communications électroniques.

L'article L. 32-4 du CPCE précise les pouvoirs d'enquête et d'information dont l'Autorité dispose afin de s'assurer du respect des principes définis à l'article L. 32-1, ainsi que des obligations qui sont imposées aux opérateurs par le code ou par les textes pris pour son application.

L'article L. 32-1 II dispose : « *Dans le cadre de leurs attributions respectives, le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation des communications électroniques prennent, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis et veillent : (...)*

2- A l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de télécommunications ;

7- A la prise en compte de l'intérêt (...) des utilisateurs dans l'accès aux services et aux équipements, ...) ».

Les conditions d'exercice d'une concurrence effective et loyale exigent que les listes d'abonnés établies en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignement soient communiquées dans des conditions non discriminatoires. Ainsi, la liste établie par un opérateur devra comporter le même nombre d'abonnés ou d'utilisateurs inscrits, que l'opérateur communique cette liste à des tiers ou qu'il l'utilise lui-même, le cas échéant, en tant qu'éditeur.

Par ailleurs, l'Autorité considère que la prise en compte de l'intérêt des utilisateurs finals suppose qu'ils puissent avoir accès, par un annuaire universel ou un service universel de renseignements, aux informations concernant tous les abonnés au service téléphonique sous réserve du respect des souhaits et des choix que les abonnés ont formulés.

Dès lors, l'Autorité considère comme conforme à sa mission d'obtenir des informations supplémentaires auprès de SFR sur la méthode de collecte des choix de ses abonnés relatifs à la parution de leurs données personnelles dans les annuaires ainsi que sur les modalités de retranscription de ces choix sur la liste transmise aux éditeurs d'annuaire universel et aux fournisseurs de service universel de renseignements. L'objectif ainsi visé est de s'assurer que SFR a transmis à tous ses abonnés l'information pertinente relative à l'inscription sur sa liste d'abonné afin de permettre aux abonnés de profiter de leurs droits, leur a fourni un support efficace pour répondre aux questions qu'ils pouvaient se poser concernant cette inscription et des moyens simples et adéquats pour s'inscrire effectivement et exprimer leurs choix de parution et a enfin bien reporté ces inscriptions et choix dans les listes transmises aux annuairistes.

En conséquence, une enquête administrative est confiée aux agents de l'Autorité, conformément à l'article L. 32-4 du code des postes et des communications électroniques.

Dans le cadre de cette enquête, ces agents pourront notamment :

- demander la communication de la part de SFR de tous documents pertinents pour cette enquête,
- recueillir auprès de SFR les renseignements et justifications nécessaires.

Décide :

Article 1^{er} : Une enquête administrative est ouverte au titre de l'article L. 32-4 du code des postes et des communications électroniques. Cette enquête aura pour objet de s'assurer du respect des principes posés par l'article L. 32-1 et des obligations résultant du code des postes et des communications électroniques, afin de permettre aux abonnés de profiter de l'étendue de leurs droits.

Article 2 : Le directeur général est chargé de l'exécution de la présente décision. Il désignera les agents de l'Autorité chargés de mener les mesures d'enquête en tant que de besoin.

Article 3 : La présente décision sera notifiée à la société SFR et mentionnée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 janvier 2006.

Le Président

Paul Champsaur