



Communiqué
8^{ème} séminaire de FRATEL, Sofia, 11 et 12 mai 2011
« Le rôle central du consommateur dans la définition des actions du régulateur »

Sofia, le 12 mai 2011

À l'invitation de la CRC de Bulgarie, le 8^{ème} séminaire de FRATEL a réuni à Sofia, les 11 et 12 mai 2011, 70 participants, représentant 18 régulateurs membres du réseau francophone de la régulation des télécommunications et des acteurs du secteur, afin de partager leur expérience sur « le rôle central du consommateur dans la définition des actions du régulateur ».

M. Veselin Bozhkov, président de la CRC de Bulgarie et de FRATEL, **M. Parvan Rusinov**, vice-ministre du transport, des technologies de l'information et des communications, **M. Ivan Vulkov**, membre du Parlement, président du Comité du transport, des technologies de l'information et des communications, et **Mme Maria Donevska**, correspondante nationale de la Francophonie, représentant le ministre des affaires étrangères, ont accueilli le réseau en soulignant l'importance du secteur des TIC, en rappelant l'attachement de la Bulgarie à la francophonie dont elle est membre depuis 2003, réaffirmant que le pays est un vecteur dynamique de la langue française dans la région d'Europe de l'Est.

La première table ronde, présidée par **Mme Vyara Mincheva**, secrétaire générale de la CRC, a porté sur les compétences du régulateur vis-à-vis des consommateurs et l'interaction avec les autres acteurs publics et associatifs dans ce domaine. **M. Makhtar Fall**, chef du département environnement réglementaire et marché au BDT de l'UIT, a présenté les activités menées au sein de l'UIT pour aider les régulateurs à améliorer la protection des consommateurs, en insistant sur la nécessité d'information pour que les consommateurs aient les moyens de faire des choix éclairés et que l'exercice d'une concurrence loyale soit effectif. Le rôle de la commission de défense des consommateurs bulgares a été présenté par **M. Ivan Bachvarov**, qui a indiqué qu'en Bulgarie le commerce électronique connaît une forte croissance ce qui nécessite d'encadrer les pratiques commerciales pour le secteur des TIC, les pratiques déloyales et les litiges entre commerçants se multipliant. **Mmes Slava Slavcheva** et **Bistra Kinova** de la CRC de Bulgarie sont revenues sur la mise en place du système d'information « licences et registres », financé par la Commission européenne et dont un des objectifs est d'améliorer la qualité de service pour les consommateurs. Il permet la création d'une interface personnelle pour les entreprises et les citoyens afin de faciliter l'ensemble de leurs démarches auprès de l'administration. **M. Georgi Soulev**, de la direction juridique de la CRC, a présenté les problématiques auxquelles la CRC est confrontée : le suivi et le contrôle de la mise en œuvre de la portabilité des numéros (plus de 200 sanctions financières ont été infligées aux opérateurs en 2010) ; le renouvellement automatique des contrats, la limitation de leur durée à 12 mois ; la non délivrance des factures détaillées ; les SMS indésirables. Enfin, **M. Sahali Assaf Mohamed**, conseiller à l'ANRTIC des Comores, a présenté l'action du régulateur pour faciliter la montée en puissance de l'association des consommateurs spécialisée dans les TIC, suite à un forum sur la protection des consommateurs et par la création d'un dialogue régulier avec les consommateurs, les deux opérateurs et les autres acteurs privés et publics nationaux pour le bénéfice du consommateur. **Mme Suzy Owona-Noah**, directrice des affaires juridiques et de la coopération internationale de l'ART du Cameroun, a témoigné de l'expérience de l'ART, qui a reçu en 2010 des nouvelles compétences en matière de protection des consommateurs. Cette mission est menée au travers du contrôle et du suivi du respect du cahier des charges des opérateurs, la réception des plaintes et les réclamations des consommateurs et se concrétise dans la structure du régulateur, qui compte dans son conseil d'administration deux représentants des associations de consommateur.

Présidée par **M. Joseph Nana**, conseiller à l'ARCE du Burkina Faso, la seconde table ronde s'est concentrée sur l'accessibilité pour tous les consommateurs aux services de communications électroniques. **Mme Catherine Rutten**, membre du conseil de l'IBPT de Belgique, a présenté l'approche européenne du service universel, appliquée en Belgique, et les autres types de mesures mises en œuvre pour favoriser la transparence, comme la création d'un comparateur d'offres en ligne. **Mme Monique Mai**, de France

Télécom, a présenté les initiatives et la charte du groupe pour l'accessibilité de tous, en particulier, les développements spécifiques pour les personnes handicapées tant en terme d'accès aux offres que de réseau de distribution (formation des commerciaux, par exemple). **M. Ali Soungui**, sous directeur de l'interconnexion de l'ART du Cameroun, a insisté sur les différents modes d'accès aux communications électroniques (télécentres communautaires polyvalents, cabines téléphoniques, centres multimédias, *Village Phone*, publiphone...), et sur l'aménagement numérique du territoire (partage d'infrastructures, déploiement de la fibre optique, projet CAB, infrastructures alternatives). Afin de s'assurer qu'un traitement équitable est accordé à tous les usagers des services de télécommunications, l'Agence s'est en effet dotée dès 2006 d'un ensemble d'équipements techniques de contrôle. Enfin, **M. Ahmadou Traoré** du CRT du Mali, a dépeint la stratégie institutionnelle pour le maintien d'un service public facilitant l'accès aux services de télécommunication pour le plus grand nombre. Le cadre réglementaire doit mettre en avant le partenariat public-privé comme outil essentiel et le régulateur doit être le garant de la transparence et de l'équité, en conduisant notamment des campagnes de formation et de sensibilisation auprès de l'ensemble des acteurs.

La troisième table ronde sur différents types d'action que peut mener le régulateur en faveur des consommateurs, était présidée par **M. Mohsen Jaziri**, vice-président de l'INT de Tunisie. **M. Michel Combot**, directeur général adjoint de l'ARCEP de France, a présenté les propositions de l'ARCEP en vue d'améliorer les offres faites aux consommateurs de communications électroniques, qui portent sur cinq thèmes : la transparence des offres, la fluidité des marchés, la disponibilité et la qualité des services, les services à valeur ajoutée et l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques. Ces propositions répondent à la demande du législateur et du nouveau cadre européen, de renforcer la prise en compte des besoins des consommateurs. **Mme Fatou Blondin Diop**, présidente du conseil de régulation de l'ARTP du Sénégal, a souligné que l'ARTP travaille à une prise en charge plus efficace des intérêts des consommateurs (automatisation du processus de traitement des plaintes en cours d'évaluation, recensement et analyse par les juristes de l'ARTP des offres et services proposés) et au renforcement des associations de consommateurs (organisation de réunions publiques d'information pour présenter les associations et leur rôle). **Mme Detelina Krasteva**, directrice de la régulation des marchés de la CRC du Bulgarie a présenté les analyses de marché comme outil de régulation pour le bénéfice du consommateur. Elle est revenue sur les résultats des différentes analyses des marchés définis au niveau européen pour en faire ressortir notamment l'impact sur l'information du consommateur en ce qui concerne les offres disponibles sur le marché. **Mme Fatima Azzahra Berrady**, chef du service en charge du suivi et des enquêtes concurrentielles de l'ANRT du Maroc, a souligné les travaux de l'ANRT en matière de mise à niveau des contrats de commercialisation des services de télécommunications et de suivi de la qualité des services (contrôle des indicateurs fixés par l'ANRT et audit de la qualité de service ADSL), d'encadrement des modalités de publicité et de contrôle de la facturation des opérateurs (audits prévus). Selon elle, la réussite de la libéralisation ne peut se mesurer qu'à la satisfaction des consommateurs. **M. Jens Kaessner, de l'Ofcom de Suisse**, a tenté de répondre à la question : « Protéger, mais quand et comment ? » en présentant les grandes lignes de la protection des consommateurs dans un marché régulé. C'est en informant le consommateur et en lui donnant la capacité d'exercer son choix, en palliant les dysfonctionnements du marché, que l'on pourra protéger efficacement le consommateur. Enfin, **M. Abdallahi Ould Mohamed El Moctar**, directeur à l'ARE de Mauritanie, a indiqué les axes de travail de l'ARE pour les consommateurs : suivi et contrôle tarifaire des offres des opérateurs, information du consommateur, appui aux associations de consommateurs, grâce notamment à un service dédié à la protection des consommateurs au sein du régulateur, qui traite les plaintes venant des consommateurs ou des associations.

Pour conclure, **M. Veselin Bozhkov**, président de la CRC de Bulgarie et de FRATEL, a souligné que le séminaire a permis de mettre en avant les préoccupations et problématiques auxquelles sont confrontés les régulateurs en matière de protection des consommateurs, souvent semblables bien que dans des contextes différents, en éclairant certaines actions et solutions appropriées.