Rôle central du consommateur : quelle incidence sur la régulation symétrique

MESSAN Beugré
Directeur de la Réglementation et des Affaires Juridiques
messan@atci.ci

Introduction

- La régulation?
- La régulation asymétrique et symétrique?
- Quel est le rôle du consommateur? Comment peut-il influencer la régulation symétrique ou comment intervient-il?
- Quels sont les instruments et les moyens mis en œuvre pour la régulation symétrique?

Plan

- Définition de la régulation
- Approche de la notion de régulation asymétrique et symétrique
- Objectifs de la régulation
- Objectifs de la régulation symétrique
- Cas de la Côte d'Ivoire
- Conclusion

Définition de la régulation

- Au sens général, la régulation, c'est l'application de l'ensemble des dispositions juridiques, économiques et techniques, par l'autorité compétente (Régulateur) permettant aux activités de télécommunications de s'exercer conformément à la réglementation
- Au sens purement économique, c'est l'ensemble des règles dont le but est de maintenir l'équilibre du marché et permettre l'exercice d'une concurrence effective, loyale et durable.

Approche de la notion de régulation asymétrique et symétrique

- **La régulation asymétrique**: Elle met en œuvre des obligations spécifiques qui s'appliquent à des opérateurs désignés par la réglementation: les obligations d'interconnexion, de tarifs de détails et de SU imposées aux opérateurs historiques ou dominants.
- **La régulation symétrique**: C'est l'application des règles de régulation uniformément à tous les opérateurs et fournisseurs de service

Objectifs de la régulation

- Ouverture du marché aux nouveaux entrants;
- Assurer l'interopérabilité des réseaux;
- Contrôler le fonctionnement du marché;
- Imposer des obligations de SU.

Tous ces objectifs ont été en grande partie réalisés et ont permis d'accroitre le nombre des consommateurs devenus incontournables et dont les intérêts doivent être au cœur de la régulation.

Objectifs de la régulation symétrique

- Prendre en compte les intérêts des consommateurs par les règles de fonctionnement de la concurrence;
- Donner la liberté aux consommateurs de choisir l'opérateur et/ou le service désiré
- Protéger les consommateurs des comportements abusifs des opérateurs;
- Donner la liberté aux opérateurs de

Cas de la Côte d'Ivoire

- Cadre réglementaire
- Environnement économique
- Vers une régulation symétrique
- Les relations consommateurs-régulateur

Cadre réglementaire (1/6)

- Il est régi par la loi 95-526 du 7 juillet 1995 portant Code des télécommunications et les différents textes législatifs et réglementaires qui en découlent (décret, arrêtés, etc.)
- Au niveau institutionnel, la gestion du secteur est faite selon un schéma à deux niveaux : le Gouvernement et les deux organes de régulation que sont le Conseil des télécommunications de Côte d'Ivoire (CTCI) et l'Agence des télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI).

Cadre réglementaire (2/6)

- **Le gouvernement** définit la politique générale du secteur et veille à son application.
- **L'ATCI** a pour mission de faire appliquer les textes réglementaires, délivrer l'autorisation d'exploitation des services de Télécommunications, d'accorder les agréments des équipements terminaux, d'assurer la gestion et le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques et de contribuer à l'exercice des missions de l'Etat en matière de défense et de Sécurité publique.

Cadre réglementaire (3/6)

- Le **CTCI**, haute autorité administrative indépendante, veille au respect du principe d'égalité de traitement des opérateurs du secteur, de veiller au respect des dispositions contenues dans les conventions de concession, les cahiers de charges et les autorisations délivrées par l'ATCI.
- Il assure avant tout recours juridictionnel ou arbitral, la conciliation et l'arbitrage des litiges nés entre l'Administration et les opérateurs du secteur.

Cadre réglementaire (4/6)

Classification des activités

Le Code des Télécommunications prévoit trois régimes juridiques distincts pour la fourniture des services de télécommunications, qui sont :

- **le régime de droits exclusifs ou de concession,**
- **le régime de la concurrence réglementée ou d'autorisation**
- **le régime de la concurrence libre.**

Cadre réglementaire (5/6)

En plus de la présente classification, il existe un fonds national des télécommunications (FNT) qui a pour objet de désenclaver les zones rurales dont le financement est à la charge des opérateurs de télécommunications.

Cadre réglementaire (6/6)

- La Côte d'Ivoire fait partie de l'espace UEMOA et de la CEDEAO qui a adopté des directives et des Actes additionnels pour le développement des TIC dans la région.
- Ces deux institutions indiquent des voies à suivre pour bâtir une régulation de type symétrique par une concurrence effective, loyale, transparente, non discriminatoire au profit des utilisateurs et l'information des consommateurs

Environnement économique ou résultats de la régulation asymétrique (1/5)

- **CA**

  1997: 110,6 milliards F CFA ; 14% pour les mobiles

  2010: 756 milliards F CFA ; 80% pour les mobiles

- **Contribution du secteur des télécom au PIB 4% en 2008**
- **Investissements**

  1997: 60 milliards FCFA

  2010: 112 milliards FCFA

- **Abonnés**

  1997: 178 349 dont 20% d'abonnés mobiles

  2010: 16 065 557 dont 98% d'abonnés mobiles

Environnement économique ou résultats de la régulation asymétrique (2/5)

- **Nombre d'opérateurs en activités**

1997: 4 opérateurs dont 3 mobiles

2010: 7 opérateurs dont 5 mobiles

- **ARPU**

1997: 429 000 F CFA

2010: 38 000 F CFA

- **Tarif moyen intra réseau**

1997: 400F CFA la minute chez l'opérateur mobile

2010: moins 100FCFA la minute chez l'opérateur mobile

Environnement économique ou résultats de la régulation asymétrique (3/5)

- **Evolution des tarifs d'interconnexion**
  - 1998 à 2005 Mobile – Fixe : 25FCFA/min à 50FCFA

    Fixe – Mobile :155 FCFA/min à 75 FCFA

    2006 à 2011 tarif symétrique

    Mobile – Fixe 57: FCFA à 35 FCFA/min
- **Evolution des tarifs de détails pour l'opérateur historique**
  - 1997- 2001 encadrement du panier par le price cap
  - A partir de 2002 fixation des tarifs par retour sur capital

Environnement économique ou résultats de la régulation asymétrique (4/5)

- Structure tarifaire

  - Foisonnement d'offres

  - tarifs variés mais dont les structures des prix restent complexes; (en fonction de la consommation, des périodes, des heures etc.)

Environnement économique ou résultats de la régulation asymétrique (5/5)

- **La régulation asymétrique a permis d'atteindre:**
  - L'entrée de nouveaux acteurs sur le marché
  - Une forte concurrence entre les opérateurs (infrastructures, prix et offres, etc.)
  - Le rééquilibrage des tarifs d'interconnexion
  - Une variété d'offres de service (promotions régulières sur les offres)

Vers une régulation symétrique (1/5)

- **Les instruments réglementaires**
  - **La loi 91-999 du 27/12/1991** relative à la concurrence définit les conditions et modalités générales de mise en œuvre de la concurrence dans tous les secteurs d'activités notamment, la liberté des prix et des échanges, le rôle de la commission de la concurrence, l'interdiction les pratiques anticoncurrentielles et l'obligation d'informer le consommateur sur le prix et les conditions de vente

Vers une régulation symétrique (4/5)

- Dans le secteur des télécommunications, **les décrets 97-391 et 97-392** relatifs à la définition des catégories et modalités d'octroi des autorisations d'établissement des réseaux radioélectriques et de fournitures de services de télécommunications:
- au titre du décret 97-391,
  - Les articles 17-I et 17-2 déterminent les conditions de confidentialité, de neutralité au regard des messages transmis ainsi que leur protection et intégrité
  - **une certaine confiance dans la relation client- opérateur**

Vers une régulation symétrique (2/5)

- L'article 17-V fait obligation à l'exploitant autorisé de communiquer les tarifs et les conditions générales de l'offre au régulateurs avant leur mise en œuvre
- L'article 17-V II détermine les conditions nécessaires pour assurer une concurrence loyale et l'égalité de traitement des usagers notamment, l'obligation pour l'opérateur d'informer le public de ses tarifs, des conditions générales d'offre de service, de fournir ses services à tous ceux qui en font la demande;

→ **ce qui assure une transparence et permet le choix du service en toute connaissance**

Vers une régulation symétrique (3/5)

- Au titre du décret 97-392
  - Les articles 15,16, 17 et 20 définissent les conditions générales de fourniture du service font obligations à l'exploitant d'informer les usagers sur les caractéristiques de la zone géographique de la couverture du service qu'il offre, des conditions de sa fourniture, de sa disponibilité, de sa permanence et de sa qualité, de son mode d'accès, de ses relations d'interconnexion;
  - Aux termes de ces articles l'opérateur bénéficie de la liberté commerciale de fixation de ses tarifs.
  - .

Vers une régulation symétrique (5/5)

- ⟹ **fixation des conditions de contrôle des cahiers de charges des opérateurs et une certaine flexibilité sur la fixation des tarifs**
- ⟹ **obligations d'informations des consommateurs sur les services offerts**

Les relations consommateurs-régulateur (1/3)

- Aux termes des instruments réglementaires et des intentions des actes additionnels de la CEDEAO et des directives de l'UEMOA , l'ATCI
  - **1-** a créé une direction de la qualité qui a en son sein des services spécialement en charge des relations avec les consommateurs et les opérateurs qui pour attributions entre autre,
    - De rencontrer périodiquement les opérateurs et les consommateurs, de les écouter et de prendre en charge leurs préoccupations

Les relations consommateurs régulateurs (2/3)

- De former les consommateurs à la compréhension des enjeux du secteur des télécommunications
- De réceptionner les plaintes et les litiges des consommateurs et de les faire traiter par les services compétents du régulateur selon une procédure bien définie, dans des délais bien connus

- II- réalise mensuellement des mesures de la Qos techniques à partir des informations extraites des dispositifs techniques de l'opérateurs; les résultats de ces mesures sont communiqués aux opérateurs qui prennent les dispositions pour leur relève autrement ils subissent des sanctions pécuniaires.

Les relations consommateurs régulateurs (3/3)

- **III**- effectue annuellement des enquêtes de satisfaction des usagers des opérateurs par rapport aux services qui leur sont offerts.
- **IV-** règle les litiges et plaintes nés entre consommateurs et opérateurs.
- **V-** fait réaliser périodiquement (2ans) des études pour jauger du niveau d'intensité de la concurrence du marché.
- **VI**- associe régulièrement les consommateurs aux différents séminaires sur la régulation qu'elle organise afin qu'ils appréhendent les enjeux.
- **VII**- a pris une décision sur l'accessibilité des usagers au service à valeur ajoutée à partir de tous les réseaux.

Conclusion (1/2)

- La régulation asymétrique a favorisé la concurrence et a permis:
  - l'entrée de nouveaux opérateurs, fournisseurs de service et même des éditeurs de contenu
  - Accroissement du nombre des consommateurs et leur poids économique dans le secteur.

La régulation asymétrique en permettant ce succès a entrainé aussi des difficultés dans la relation opérateurs-usagers **une gestion ou régulation de cette relation. Ce sont les consommateurs qui font exister le marché (CA) et dont les besoins incitent à l'innovation des offres techniques et commerciales**

Conclusion (2/2)

- Cas de la Côte d'Ivoire
  - La réglementation existe mais n'est pas suffisante pour encadrer tous les problèmes qui se posent à la régulation symétrique
  - L'ATCI gère avec un certain succès la régulation symétrique à partir des instruments juridiques existants
  - Par contre les textes communautaires prévoient cet encadrement **d'où la nécessité de leur transposition**