



9ème RÉUNION ANNUELLE DE FRATEL

Table ronde 2

Le rôle central du consommateur – quelle incidence sur la régulation symétrique?

**Résumé du 8ème séminaire de FRATEL
«Le rôle central du consommateur
dans la définition des actions du régulateur»**

***Vyara Mincheva, Secrétaire Générale
Commission de Régulation des Communications de Bulgarie***



8ème séminaire de FRATEL

- 11-12 mai 2011 à Sofia, Bulgarie
- 70 participants
- 17 pays



8ème séminaire de FRATEL

Trois tables rondes:

- 1 - Quelles compétences du régulateur vis-à-vis des consommateurs et quelle interaction avec les autres acteurs publics et associatifs dans ce domaine ?
- 2 - Comment assurer un accès équitable pour tous les consommateurs ?
- 3 - Quelles actions pour quels objectifs de régulation le régulateur peut-il mener en faveur des consommateurs ?



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 1

- **M. Makhtar Fall**, Chef du département Environnement réglementaire et marché, Bureau du développement des télécommunications, UIT
 - activités menées au sein de l'UIT pour aider les régulateurs à améliorer la protection des consommateurs
 - nécessité d'information
 - nécessité de mise en place d'un système de suivi des plaintes



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 1 (2)

- **M. Ivan Bachvarov**, Secrétaire général de la Commission de défense des consommateurs bulgares
 - Le rôle de la Commission de défense des consommateurs bulgares
- **Mme Slava Slavcheva**, Conseillère auprès du Cabinet de la CRC de Bulgarie et **Mme Bistra Kinova**, Experte, Direction autorisations et planification des fréquences, CRC de Bulgarie
 - mise en place du système d'information «licences et registres»



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 1 (3)

- **M. Georgi Soulev**, Expert, Directions des affaires juridiques, CRC de Bulgarie
 - Problématiques auxquelles le régulateur est confronté dans la protection des consommateurs
- **M. Sahali Assaf Mohamed**, Conseiller, ANRTIC Comores
 - Rôle du régulateur pour la création, l'appui et le soutien pour le développement de l'association des consommateurs spécialisée dans les TIC
- **Mme Suzy Owona-Noah**, Directrice des affaires juridiques et de la coopération internationale, ART du Cameroun
 - nouvelles compétences en matière de protection des consommateurs de l'ART du Cameroun



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 2

- **Mme Monique Mai**, France Télécom
 - engagements et les initiatives de l'opérateur pour favoriser le partage du bénéfice du monde numérique
- **Mme Catherine Rutten**, Membre du conseil, IBPT de Belgique
 - l'approche européenne du service universel, appliquée en Belgique
 - mesures pour favoriser la transparence



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 2 (2)

- **M. Ali Soungui**, Sous directeur de l'interconnexion, ART du Cameroun
 - aménagement numérique du territoire
 - modes d'accès aux communications électroniques
- **M. Ahmadou Traoré**, Expert, CRT du Mali
 - stratégie institutionnelle pour le maintien d'un service public facilitant l'accès aux services de télécommunication



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 3

- **M. Michel Combot**, Directeur général adjoint, ARCEP France
 - propositions du régulateur en vue d'améliorer les offres aux consommateurs
- **Mme Fatou Blondin Diop**, Présidente du Conseil de régulation de l'ARTP du Sénégal
 - prise en charge plus efficace des intérêts des consommateurs
 - renforcement des associations de consommateurs
- **Mme Detelina Krasteva**, Directrice de la Régulations des marchés, CRC de Bulgarie
 - les analyses de marché comme outil de régulation pour le bénéfice du consommateur



8ème séminaire de FRATEL

TABLE RONDE 3 (2)

- **Mme Fatima Azzahra Berrady**, Chef du service suivi et enquêtes concurrentielles, ANRT du Maroc
 - objectif du régulateur de doter le secteur des télécommunications d'un cadre réglementaire efficace et transparent favorisant une concurrence loyale au bénéfice des consommateurs
- **M. Jens Kaessner**, Expert, Ofcom Suisse
 - grandes lignes de la protection des consommateurs dans un marché régulé
- **M Abdellahi Ould Mohamed El Moctar**, Chef du département concurrence et prospective, ARE de Mauritanie
 - objectifs du régulateur envers la défense des consommateurs



8ème séminaire de FRATEL

CONCLUSIONS

- Précieux échange d'expériences et de bonnes pratiques
- Importance d'un dialogue ouvert entre les régulateurs francophones
- Discussion sur nos efforts pour créer les conditions permettant à tous les consommateurs de bénéficier de services nombreux, avancés, abordables et de qualité



MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

Vyara Mincheva, Secrétaire Générale
CRC de Bulgarie
vmincheva@crc.bg