

**Communiqué**  
**5<sup>ème</sup> réunion annuelle de FRATEL, Montreux du 7 au 9 novembre 2007**  
**« Qualité de service et protection des consommateurs : le rôle du régulateur »**

Montreux, le 9 novembre 2007

La 5<sup>ème</sup> réunion annuelle de FRATEL a réuni à Montreux (Suisse) du 7 au 9 novembre 24 régulateurs, les membres du réseau francophone de la régulation des télécommunications, et des acteurs du secteur des télécommunications.

A l'invitation de la Commission fédérale de la Communication (COMCOM) et de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) de Suisse, 108 participants se sont réunis durant trois jours afin de partager leurs expériences en matière de «Qualité de service et protection des consommateurs ».

Le Président de la COMCOM, Marc Furrer, a ouvert cette rencontre en accueillant au sein de FRATEL, l'Autorité de régulation des télécommunications du Liban, créée cette année et qui participait pour la première fois à un évènement du réseau FRATEL.

Marc Furrer a souligné que « *le succès même de la libéralisation des télécommunications appelle à une mise à jour des tâches du régulateur au regard de la protection des consommateurs et de la qualité des services* ». Ainsi une nouvelle loi entrée en vigueur en Suisse en 2007 établit-elle des règles favorisant une meilleure transparence (exigence de publication par les opérateurs d'informations sur la qualité des services de télécommunication), interdit le «pollupostage», c'est-à-dire l'envoi en masse de messages publicitaires non sollicités et institue un organe de conciliation obligatoire pour les prestataires.

- **Les outils des régulateurs pour mesurer la qualité de service**

Une première matinée, présidée par M. Abdelaziz Tib, Responsable de la Mission réglementation de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications du Maroc (ANRT), a permis aux participants de présenter les outils de régulation à disposition des régulateurs pour répondre aux exigences de qualité de service des consommateurs.

Trois régulateurs, le Comité de régulation des télécommunications du Mali (CRT), représenté par son directeur du département économie et concurrence, M. Moctar Traoré, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), représenté par M. Laurent Van Hoyweghen, Conseiller-juridique, et M. Makhtar Fall, Directeur technique de l'Autorité de régulation des télécommunications et des postes du Sénégal (ARTP), ont présenté la réglementation en vigueur dans leur pays, en soulignant l'importance du principe de transparence et d'information des utilisateurs en matière de qualité de service.

Les enquêtes auprès des consommateurs permettent d'apprécier les services des opérateurs : comme celle menée au Mali auprès de 4040 abonnés dans 23 localités sur l'appréciation des consommateurs sur les services mobiles (leur utilisation, la qualité technique, les prix, le niveau d'information et le service marketing et service après-vente). Il s'avère essentiel de les compléter par des enquêtes techniques et de publier des informations évaluées et vérifiées par des tiers (comme le volet qualitatif du simulateur tarifaire mis en place en Belgique). M. Alberto Romaneschi, directeur financier de l'équipementier ASCOM, a présenté les outils de tests qu'il propose. L'Association suisse des télécommunications, représentée par son Président M. Fulvio Caccia, ancien parlementaire, puis Président de l'autorité nationale de régulation suisse à sa

création, est revenu sur le processus de libéralisation du secteur des télécommunications suisse et a rappelé l'importance de la concurrence pour la qualité de service et des mécanismes de médiation pour répondre aux plaintes des consommateurs. M. Michel Feneyrol, consultant et ancien membre de l'Autorité de régulation des télécommunications et des postes de France (ARCEP) a présenté en quatre points les enjeux de qualité de service : l'articulation entre le développement de la concurrence et la qualité de service, l'évaluation globale de la qualité de service (pas seulement des « communications » mais aussi : service commercial, facturation...), la mise en place d'une régulation *ex ante* et enfin la pratique de contrôles.

- **favoriser l'accès des services de télécommunications au plus grand nombre**

Présidée par Mme Joëlle Toledano, Membre de l'ARCEP de France, la deuxième table ronde a présenté divers dispositifs qui peuvent permettre de favoriser l'accès aux services de communications électroniques au plus grand nombre. Les représentants de plusieurs agences de régulation s'y sont exprimés : M. Sidi Abdallah Ould Kerkoub, Directeur des télécommunications et des postes de l'Autorité de régulation de Mauritanie (ARM), M. René Dönni, Chef de la section économie et statistiques, division télécommunications, de l'OFCOM Suisse, M. Peter Rendov, Membre du collège de la Commission de régulation des communications de Bulgarie (CRC) et M. Sylvanus Kla, Directeur général de l'Agence des télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI).

Mme Toledano a souligné en conclusion que *« l'accès pour tous aux communications électroniques, est un enjeu de politique publique »*. *« Les autorités de régulation doivent répondre aux côtés d'autres puissances publiques aux enjeux de l'accès aux communications électroniques pour l'ensemble de la population et sur tout le territoire »*. En matière de téléphonie fixe, les fonds de compensation du service universel permettent de garantir un accès au plus grand nombre. En revanche en matière de haut débit et de télécommunications mobiles, d'autres dispositifs, incitation aux investissements et partage d'infrastructure, notamment, peuvent être mis en place : une régulation favorisant le développement de la concurrence (largement mise en avant par la Côte d'Ivoire), l'implication des collectivités locales dans le développement des services de communications dans leur territoire, la mutualisation des points hauts, pour les mobiles, ou des infrastructures passives, pour le haut débit.

- **Les compétences techniques nécessaires pour répondre aux exigences de contrôle de la qualité de service et la protection des consommateurs**

La troisième table ronde était présidée par M. Makhtar Fall de l'ARTP du Sénégal et réunissait : M. Nicolas Curien, Membre de l'ARCEP de France, Mme Alexandra Mereutam, Conseillère juridique à l'Autorité nationale de réglementation des communications et technologies de l'information de Roumanie (ANRTCI), M. Abdelali Madani, Chef du service des analyses et instructions des litiges à l'ANRT ; la Secrétaire générale de la Fédération romande des consommateurs, Mme Delphine Centlivres, le CEO de Swisscom, M. Carsten Schloter, et M. Gaugiran, de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de France (DGCCRF).

Cette table ronde a mis en évidence l'existence de modèles différents de répartition des compétences en matière de protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications. Par ailleurs, il a été question de défis futurs liés aux nouvelles technologies d'infrastructure (par exemple fibre optique), à la neutralité technologique et aux questions d'éthique, sécurité et protection de données. Les différents acteurs, régulateur, pouvoirs publics, associations de

consommateurs, médiateurs, opérateurs, ont des rôles complémentaires dans la protection des consommateurs. Plusieurs modèles existent :

- le régulateur peut avoir des compétences extensives (modèle irlandais) allant de la réalisation d'un guide de bonne pratique à la mise en place d'une aide aux consommateurs dans le règlement des litiges,
- il peut être au centre d'un système comportant un organe de représentation des consommateurs et des médiateurs agréés, comme c'est le cas au Royaume-Uni et aux Pays-Bas,
- les compétences peuvent être distribuées, comme c'est le cas en France où le Ministère, la DGCCRF, le Conseil de la consommation et les associations de consommateurs ont chacun un rôle à jouer en la matière.

- **Permettre l'accès à la boucle locale par voie radio**

Cette réunion était précédée d'une conférence sur : « La boucle locale radio et les nouvelles technologies d'accès hertziens ». Comme l'a souligné M. Furrer, « *les technologies de l'information, en particulier les technologies non filaires, évoluent sans cesse. Cette évolution nous amène à revoir sans cesse nos législations et à adapter nos actions envers ces nouveaux moyens d'accès local aux différents services de télécommunications à large bande* ».

En ce sens, cette conférence, pour laquelle un fort intérêt s'était manifesté à l'occasion du séminaire de Yaoundé en avril 2007, a permis aux régulateurs français et suisse de présenter les procédures d'allocation du spectre pour les réseaux sans fil et aux industriels (Alvarion et Alcatel-Lucent) d'annoncer les utilisations techniques des nouvelles technologies d'accès hertziens telles que le Wimax. L'ARCEP a aussi mis en relief le rôle des collectivités territoriales dans l'aménagement du territoire et le développement du Wimax, développé également dans la conférence par le représentant du conseil régional d'Alsace. L'OFCOM a souligné que « *la Suisse est bien couverte en DSL, en câble TV, en 3G voire 3.5G ce qui freine probablement les développements de l'accès au haut débit par la boucle locale radio* » non seulement en terme de besoin des consommateurs mais aussi en terme de disponibilité de fréquences.

- **Le plan d'action 2008**

Enfin, cette réunion annuelle a été l'occasion d'adopter le rapport d'activité 2006-2007 du réseau FRATEL et le rapport sur l'évolution du réseau. Ce rapport sera publié et ses conclusions de ce rapport sont intégrées dans le plan d'action pour 2008 qui a été adopté par les membres en conclusion de cette rencontre, et qui prévoit également

- un séminaire au Gabon (à confirmer) sur les méthodes de régulation tarifaire et de comptabilisation des coûts, au premier semestre,
- une réunion annuelle en Tunisie (à confirmer) sur les effets de la régulation sur le développement de la concurrence.

Un nouveau comité de coordination a pris la relève pour 2008. Il est composé de :

- l'ARTP du Sénégal, qui assurera la Présidence ;
- l'ART du Cameroun, qui entre au Comité et devient le premier Vice-président.
- et le COMCOM de Suisse, qui devient le deuxième Vice-président ;

L'ensemble des présentations ainsi que les documents adoptés seront disponibles sur le site de FRATEL : <http://www.fratel.org>