



5^{ème} Réunion annuelle

**Du 7 au 9 novembre 2007
Montreux, Suisse**

GRAND HOTEL SUISSE-MAJESTIC

Avenue des Alpes 45
1820 Montreux, Suisse
T. +41 21 966 33 33
F. +41 21 966 34 60

www.suisse-majestic.com

« Qualité de service et protection des consommateurs : le rôle du régulateur »

PROGRAMME



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la communication OFCOM



Commission fédérale de la communication ComCom

Mercredi 7 novembre 2007

14:00 Conférence sur « La boucle locale radio et les nouvelles technologies d'accès hertziens »

voir ci-joint le programme du mercredi 7 novembre

19:00 – 23:00 Dîner d'accueil de la réunion annuelle offert par la Suisse

Jeudi 8 novembre 2007

08:30 Accueil des participants (le bureau d'enregistrement sera ouvert dès le mercredi 7 novembre à 13 :00)

09:30 Cérémonie d'ouverture

M. Marc FURRER, Président de FRATEL, Président de la Commission fédérale de la Communication, COMCOM, Suisse

10:00 Pause

10:15 Table ronde 1 : Quels outils de régulation pour les autorités nationales en matière de qualité de service ?

Les outils tant de régulation symétrique (principe de transparence, cahiers des charges, contrôle du respect des obligations, portabilité des numéros...) qu'asymétrique (obligation pour l'opérateur historique d'offrir un service de qualité équivalente dans ses offres de gros à ses concurrents qu'à lui-même) liés à la qualité de service et à la protection des consommateurs.

La qualité de service et la protection des consommateurs passent aussi par la transparence et l'information du consommateur : mise en place d'indicateurs communs pour les différents opérateurs, réalisation d'études et d'enquêtes, qui les poussent à volontairement s'appliquer à proposer un service de qualité (image de marque).

Président : M Mohamed BENCHABOUN, Directeur général de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT), Maroc

Intervenants :

- ✓ **M. Moctar TRAORE**, Directeur Département Economie et concurrence, Comité de Régulation des télécommunications, CRT, Mali
- ✓ **M. Laurent VAN HOYWEGHEN**, Conseiller-juriste, Institut belge des services postaux et des télécommunications, IBPT, Belgique
- ✓ **M. Alberto ROMANESCHI**, ASCOM, Group CEO
- ✓ **M. Fulvio CACCIA**, Président de l'Association suisse des télécommunications
- ✓ **M. Michel FENEYROL**, consultant, ancien membre de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes, ARCEP, France

12:00 Questions – réponses

12:30 Déjeuner

14:30 Bilan 2007 de FRATEL

M. Marc FURRER, Président de FRATEL

Le comité de coordination : ANRT du Maroc et ARTP du Sénégal

- ✓ Rapport sur l'évolution de FRATEL, **M. Modibo CAMARA**, Président du groupe de réflexion
- ✓ Rapport d'activité 2007

15:15 Election du Comité de coordination

15 :30 Pause

16:00 Table ronde 2 : Comment favoriser l'accès aux services de communications électroniques pour le plus grand nombre ?

A travers des politiques de partage d'infrastructure, d'incitations des investissements, ou de service universel, comment faire bénéficier les consommateurs des offres de services sur tout le territoire.

Président : Mme Joëlle TOLEDANO, Membre de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et Postes, ARCEP, France

Intervenants :

- ✓ **M. Sidi Abdallah OULD KERKOUB**, Directeur télécommunications de l'Autorité de régulation de Mauritanie
- ✓ **M. René DÖNNI**, Chef de section Economie et Statistiques, Office Fédérale de la Communication, OFCOM, Suisse
- ✓ **M. Peter RENDOV, Membre du Collège**, Commission de Régulation des Communications, CRC, Bulgarie
- ✓ **M. Sylvanus KLA**, Directeur général de l'Agence des télécommunications de Côte d'Ivoire, ATCI
- ✓ **M. Makhtar Fall** Directeur technique de l'Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes, ARTP, Sénégal

17:15 Questions – réponses

18 :00 Fin de la journée

19 :00 Cocktail dînatoire offert par ASCOM

Vendredi 9 novembre 2007

09:00 Table ronde 3 : Quelles compétences pour répondre aux exigences de contrôle de la qualité de service et de protection des consommateurs ?

Traitement des réclamations, problèmes contractuels, médiation, information à destination des consommateurs : quelles compétences pour répondre au mieux aux exigences croissantes de qualité de service et de protection des consommateurs ?

- ✓ Président : **M. Makhtar Fall** Directeur technique de l'Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes, ARTP, Sénégal

Intervenants :

- ✓ **M. Nicolas CURIEN**, Membre de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes, ARCEP, France
- ✓ **Mme Delphine CENTLIVRES**, Secrétaire générale de la Fédération romande des consommateurs
- ✓ **M. Carsten SCHLOTER**, CEO de Swisscom
- ✓ **M. Jean-Louis GAUGIRAN**, Chef du bureau "Transports et Communications", Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de France, DGCCRF
- ✓ **Mme Alexandra MEREUTAM**, Conseillère juridique, Autorité nationale de réglementation des communications et technologies d'informations, ANRTCI, Roumanie
- ✓ **M. Abdelali MADANI**, Chef de service Analyses et instructions des litiges M. Agence nationale de réglementation des télécommunications, ANRT, Maroc

10:30 Questions – réponses

11:00 Pause

11 :30 FRATEL : Plan d'action 2008

Président de FRATEL

- ✓ Adoption du plan d'action 2008
- ✓ Adoption de la Communication finale de FRATEL

12:00 Cérémonie de clôture

Nouveau Président de FRATEL

12:30 Déjeuner

14:30 Visite du Château de Chillon

17h30 Fin de la visite