



21e réunion annuelle de Fratel

25 et 26 Octobre 2023

**Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs
dans la régulation ?**

Propos introductif

Christophe Fichet
Avocat associé

Spécialisé en télécommunications Europe / Afrique / Moyen Orient

CHRISTOPHE FICHET

AVOCAT ASSOCIE

Telecoms, Infrastructures & Technologies

Au cours des vingt dernières années, Christophe a développé une expérience sectorielle de premier plan tant en France qu'en Afrique et au Moyen-Orient en matière d'infrastructures actives/passives (réseaux filaires, fibre, hertziens, satellites, HAPS) et services numériques (communications électroniques, communication au public en ligne, contenus, etc.), technologie, données (données personnelles, hébergement, partage et valorisation de données), cybersécurité (plans de prévention et réponse à incidents), intelligence artificielle, blockain, metaverses, et New Space.

Cette expertise est apportée tant aux clients du secteur des TMT, aux fonds de private equity et d'infrastructures, qu'aux acteurs de l'industrie pharmaceutique, de la banque/finance, de la distribution, du secteur aéronautique et spatial, du transport mais aussi plus généralement aux entreprises des secteurs industriels et tertiaires.

Christophe intervient également avec son équipe pour le compte de bailleurs de fonds internationaux, de gouvernements et d'autorités de régulation en Afrique et au Moyen-Orient pour établir des cadres législatifs et règlementaires face aux évolutions technologiques, mettre en place des processus d'octroi de licences ou concessions, de projets de PPP, de déploiements de réseaux et services et de résolution de différends entre acteurs privés ou bien entre ces derniers et des Etats.



Christophe est chargé de cours en matière de droit des contrats de communications électroniques au sein du Master Droit des activités spatiales et des télécommunications de l'Université de Paris Saclay, et dans le Master Droit du numérique de l'Université de Rennes 1 ainsi qu'à l'Institut de Droit de la Santé de l'Université de Paris Descartes.

Récemment il est également intervenu à l'EM Lyon en matière de cybersécurité. Il est l'auteur de nombreux articles et ouvrages et intervient fréquemment dans des conférences en Europe et en Afrique.

Son expertise est saluée par les revues de classement internationales Chambers Global (Africa TMT Wide, notamment), Chambers Europe, Legal500, The Best Layers, Le Point, Décideurs Juridiques et Financiers

PROPOS INTRODUCTIF

❑ **Qu'est-ce qu'un « Consommateur » vs. un « Utilisateur » ?**

- Le consommateur n'échappe-t-il pas tout autant à l'opérateur de réseau et/ou de services de communications électroniques qu'aux autorités de régulations sectorielles ?

❑ **Le « surplus des consommateurs », un principe toujours au cœur des politiques de régulations et de concurrence ?**

- N'assiste-t-on pas à un retour de balancier ? N'a-t-on pas trop privilégié le surplus des consommateurs et la concurrence au détriment des opérateurs d'infrastructures (et des investissements nécessaires) ?

❑ **Rôle des associations de consommateurs et d'utilisateurs**

- Les associations de consommateurs et d'utilisateurs sont-elles suffisamment présentes, représentatives, promues et considérées comme des interlocuteurs crédibles ?

PROPOS INTRODUCTIF

❑ **Quels outils de régulation pour appréhender les enjeux et attentes des consommateurs / utilisateurs ?**

- Quelle modalité d'évaluation crédible du retour des consommateurs / utilisateurs ? Quels leviers efficaces et crédibles ?
- Quid de la notion de Qualité de Services aujourd'hui à l'heure des nouveaux réseaux et de la data ?
- La satisfaction des consommateurs / utilisateurs n'est-elle qu'une question de prix ? Ou plutôt de rapport qualité/prix et de diversité d'offres ?
- La neutralité de l'Internet n'est-elle pas un faux sujet pour protéger les consommateurs / utilisateurs ?
- Protéger les consommateurs / utilisateurs , ne revient-il pas de maintenir un degré de concurrence suffisant ?
- Quid de la considération des consommateurs / utilisateurs dans un monde totalement dématérialisé progressivement rempli de bots et autres boîtes vocales virtuelles ?

PROPOS INTRODUCTIF

❑ De la responsabilité des « consommateurs » utilisateurs de réseaux ...

- Quand le consommateur devient gros utilisateur de capacité = besoin d'infrastructures sinon dégradation de la qualité de service = comment financer ces infrastructures ?
- Quand le client utilise les réseaux à des fins autres et met en danger les autres utilisateurs (cybersécurité)

❑ Et surtout...de la responsabilité des éditeurs et autres fournisseurs de services

- Qui fournissent des services très consommateurs de bande passante qui ne sont donc pas accessibles à tous, plutôt que des services plus frugaux
- Qui ne contrôlent ni ne modèrent suffisamment les contenus, au préjudice de certains consommateurs
- Qui ne financent pas les infrastructures et donc nuisent au développement de l'accès aux services par les consommateurs
- Qui peuvent dans certains cas être régulés avec plus de complaisance, voire pas du tout

PROPOS INTRODUCTIF

❑ **Les régulateurs du secteur des communications électroniques ont-ils encore les moyens de répondre aux attentes des consommateurs / utilisateurs ?**

- La régulation en faveur des consommateurs ne souffre-t-elle pas d'un manque de coordination aux échelons régionaux ?
- Protéger les consommateurs, n'est-il pas de maintenir un degré de concurrence suffisant ?
- La régulation des marchés de détail n'est-elle pas un paradigme à reconsidérer ?
- Les régulateurs ne sont-ils pas appelés à agir encore davantage sur la régulation des infrastructures (qui du reste prennent des formes nouvelles y compris spatiales) ?
- Ne convient-il pas de protéger davantage les opérateurs face à des consommateurs/utilisateurs de capacités considérables mais surtout des fournisseurs de services
- La réglementation ne doit pas être source d'insécurité juridique

PROPOS INTRODUCTIF

❑ Une régulation appropriée de protection des consommateurs ne revient-elle pas *in fine* à une co-régulation avec d'autres autorités ?

- Avec les autorités et autres agences compétentes de concurrence, de données à caractère personnel, de sécurité des systèmes d'information notamment ?
- A cet égard, la régulation de la donnée n'est-elle pas au cœur de la satisfaction des utilisateurs...qui cependant en retour sont de gros consommateurs de données appelant le déploiement de nouvelles infrastructures adaptées, résilientes et ...souveraines ?

❑ Pour se concentrer sur la régulation des infrastructures notamment

- Les autorités de régulation sont appelées à agir davantage encore sur la régulation des infrastructures (qui du reste prennent des formes nouvelles y compris spatiales)
- Développement de backbones, d'interconnexions régionales, et d'offres de transit
- Attention particulière, voire intervention active sur certains sujets non régulés en soi (infrastructures passives notamment) mais qui interpellent les sujets régulés
- Considération des nouvelles formes de fournitures de services de communications électroniques afin de traiter équitablement les opérateurs et d'éviter toute discrimination

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

A VOTRE DISPOSITION POUR ÉCHANGER



Christophe Fichet

Avocat associé

cfichet@bignonlebray.com

Tel / WhatsApp: +33660649477