

010803/EU XXIII.GP
Eingelangt am 29/03/07



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 29.3.2007
COM(2007) 155 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN,
AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET
AU COMITÉ DES RÉGIONS**

**RÉGULATION ET MARCHÉS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES EN
EUROPE EN 2006 (12E RAPPORT)**

{SEC(2007)403}

1. INTRODUCTION

i2010¹, l'initiative globale de la Commission relative aux politiques de la société de l'information et des médias, veut relever le défi d'une convergence et d'une évolution rapides des technologies avec un cadre de régulation des communications électroniques qui encourage la concurrence, l'investissement, l'innovation, le marché unique et les avantages pour les consommateurs.

Toutefois, pour réaliser pleinement le potentiel du marché intérieur, une application plus cohérente du cadre dans l'ensemble de l'Union européenne et son renforcement dans des domaines tels que la gestion du spectre radioélectrique sont nécessaires. La Commission est occupée à revoir ce cadre et présentera des propositions à ce sujet à la mi-2007.

La présente communication passe en revue l'évolution des marchés, de la régulation et de la consommation dans le secteur en 2006 et complète le rapport annuel i2010² et le rapport sur les analyses de marché, à paraître. Il est fondé sur un document de travail des services de la Commission adopté en parallèle.

La situation décrite en ce qui concerne la régulation est celle qui existait au 31 décembre 2006. Sauf mention contraire, les données relatives aux marchés couvrent la période allant jusqu'au 1^{er} octobre 2006.

2. ÉVOLUTION DES MARCHES

Vue d'ensemble

Les services de communications électroniques restent le segment le plus important de l'ensemble du secteur des TIC (technologies de l'information et des communications), avec une part d'environ 44,5 %³, à peu près inchangée par rapport à l'année précédente. Sur des recettes d'environ 649 milliards d'euros³ en 2006 pour tout le secteur, 289 milliards d'euros³ provenaient de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile, des services fixes d'échange de données et du câble.

La croissance globale des recettes est estimée à 2,3 %⁴; on observe donc un ralentissement par rapport aux taux de 3,8 % à 4,7 % observés en 2005. Les volumes de trafic ont augmenté dans tous les segments.

Le secteur reste très dynamique. De nouveaux acteurs, tels que les sociétés internet, font leur entrée sur le marché de la téléphonie IP et se servent de leur vaste clientèle comme effet de levier pour obtenir un avantage concurrentiel. Ils exercent donc une pression sur les fournisseurs traditionnels de services fixes et mobiles qui conduit ces derniers à élaborer de nouvelles stratégies, incluant des investissements dans les réseaux à haut débit et les réseaux de la nouvelle génération, pour créer de nouveaux flux de recettes plus rémunérateurs provenant, par exemple, des services de contenus.

¹ COM(2005) 229.

² i2010 – Rapport annuel sur la société de l'information 2007.

³ EITO, 2006.

⁴ EITO, 2006 et IDATE, 2006.

La téléphonie vocale fixe a poursuivi son déclin, mais reste la source de recettes la plus importante sur le marché des services fixes. L'intensification de la concurrence et le remplacement de ces services par des services mobiles – et dans une moindre mesure par la voix sur IP (VoIP) – sont les principaux facteurs de déclin observés. Selon les estimations, la baisse des recettes provenant des services fixes en 2006 se situe entre 4,5 %⁵ et 5,1 %³.

Le haut débit est le segment qui connaît la plus forte croissance de ses recettes, dans une fourchette comprise entre 7,8 %⁵ et 8,5 %³ selon les estimations, ce qui contribue à compenser la baisse du chiffre d'affaires réalisé en téléphonie vocale. Le nombre de lignes à haut débit a augmenté de plus de 20 millions en 2006, soit une croissance de 39 % par rapport à 2005. La concurrence fondée sur les infrastructures et une régulation effective restent les principaux moteurs du marché.

Les recettes provenant des **services mobiles** ont connu une croissance de 4,6 %³, inférieure à ce qu'elle était en 2005. Alors que les achats et l'utilisation de téléphones mobiles ont continué à augmenter, le marché de la téléphonie mobile montre des signes de maturité. Les prix ont continué à baisser sous la pression d'une concurrence renforcée. Les paniers de prix des services mobiles domestiques établis par l'OCDE pour des modèles de consommation caractéristiques indiquent, à l'échelle de l'UE, des baisses allant jusqu'à 13,9 % entre 2005 et 2006.

Financement du secteur, investissements

En 2006, les investissements dans le secteur des communications électroniques, mesurés en termes de dépenses en capital, sont passés à plus de 47 milliards d'euros selon les estimations, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2005. Depuis 2003, c'était donc la quatrième année consécutive d'augmentation des investissements d'une année sur l'autre⁶.

Un opérateur historique de services fixes a investi en moyenne environ 13,3 % de ses recettes, contre 12,7 % pour l'opérateur de services mobiles typique. Les cinq plus grands marchés représentaient environ 70 % des investissements totaux de l'UE-25⁷.

L'Europe investit plus en termes absolus que les États-Unis ou le Japon. En 2006, la croissance européenne a aussi été plus vigoureuse⁸.

⁵ IDATE, 2006.

⁶ Estimations de la Commission fondées sur des données de Goldman Sachs, ETNO, Cable Europe et ECTA. Les chiffres relatifs aux investissements n'incluent que les dépenses en capital (maintenance et expansion).

⁷ Goldman Sachs.

⁸ Les investissements en termes absolus dans l'UE ont dépassé ceux des États-Unis et du Japon en 2005 ; Les estimations relatives à la croissance en 2006 étaient également supérieures (source: Infonetics Research, novembre 2006).

Les fusions et acquisitions sont restées importantes. Toutefois, on estime que les transactions totales dans l'UE ont connu un léger recul par rapport aux 70 milliards d'euros enregistrés l'année précédente⁹. Les principaux facteurs motivant les transactions étaient le besoin d'atteindre une envergure paneuropéenne, une perte d'importance de la téléphonie vocale au profit des services de données, et un afflux ininterrompu de capitaux spéculatifs provenant de groupes de capitaux privés profitant des faibles taux d'intérêt.

Activités transfrontalières

En moyenne, un tiers des recettes proviennent d'activités exercées dans un État membre autre que le pays d'origine de l'opérateur. Cette évolution modifie l'orientation commerciale et la vision stratégique des opérateurs concernés.

C'est surtout le secteur des communications mobiles qui connaît une diversification géographique à l'intérieur de l'UE. En moyenne, l'opérateur historique de services fixes est resté principalement attaché à son territoire d'origine; ce sont surtout les activités européennes des opérateurs historiques suédois, espagnol et français qui se sont le plus diversifiées (environ 41 % ou plus d'activités à l'étranger dans l'UE).

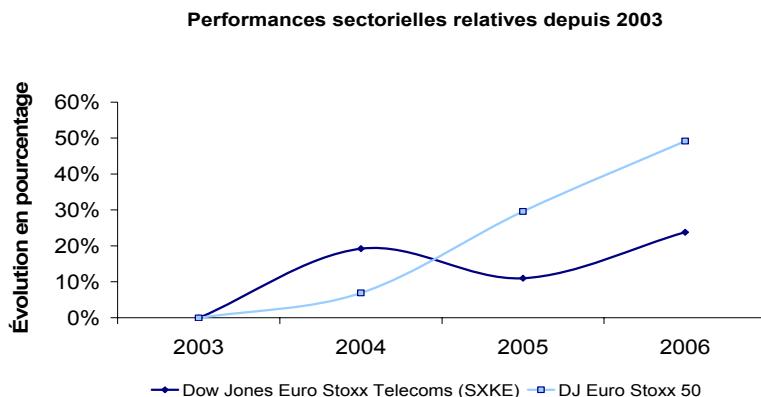
En résumé, bien que le secteur européen des télécommunications soutienne largement la comparaison avec d'autres, il existe une marge significative pour un renforcement du marché intérieur dans ce domaine.

Après une année 2005 difficile, les perspectives financières pour les principaux acteurs des communications électroniques en Europe se sont légèrement améliorées en 2006. Sur la base de l'indice Dow Jones Euro Stoxx Telecom, la valeur du secteur s'est accrue de 11,53 % en 2006; sur trois ans, la hausse a été de 23,84 %¹⁰.

⁹ Estimation de la Commission; Morgan Stanley ; ING.

¹⁰ L'indice Dow Jones Euro Stoxx Telecommunications (SXKE) est passé de 378,4 points (fin 2003) à 468,6 points (fin 2006), tandis que l'indice Dow Jones Euro Stoxx 50 passait de 2760,66 à 4119,94 points sur la même période.

Graphique 1:



Une raison qui explique la volatilité des performances du secteur depuis 2003 peut être l'incertitude qui entoure les modèles d'entreprise futurs. Les opérateurs historiques dépendent toujours, pour environ 60 % de leur EBITDA¹¹, de leurs activités traditionnelles de téléphonie vocale et d'accès aux réseaux.

Dans le secteur des services mobiles, des flux de recettes appréciables provenant des services de nouvelle génération ne se matérialisent que lentement. Toutefois, même si les recettes des opérateurs européens provenant d'autres sources que la téléphonie vocale (principalement les SMS) n'étaient estimées qu'à 17,1 % à la mi-2006, ce chiffre était nettement plus élevé que celui observé aux États-Unis¹².

Convergence

La plupart des opérateurs de services fixes et mobiles modernisent progressivement les infrastructures existantes afin d'atteindre des débits de données plus élevés et de favoriser la convergence des services.

Les réseaux de la prochaine génération permettront de fournir avec plus d'efficacité de multiples services à l'aide des mêmes infrastructures. Le contenu devient un facteur de plus en plus important, avec le développement de services tels que la télévision sur IP et la télévision mobile, en permettant aux acteurs du marché de différencier leurs offres.

Il existe une tendance claire au regroupement de produits, les opérateurs offrant une panoplie de services pour un prix forfaitaire unique. Une enquête menée à l'échelle de l'UE¹³ montre que 19 % des ménages sont abonnés à au moins une offre groupée de services et que la combinaison de services la plus fréquemment achetée est une offre «deux en un» regroupant la téléphonie vocale fixe et l'internet.

¹¹

Résultat avant impôts, intérêts, dépréciations et amortissements.

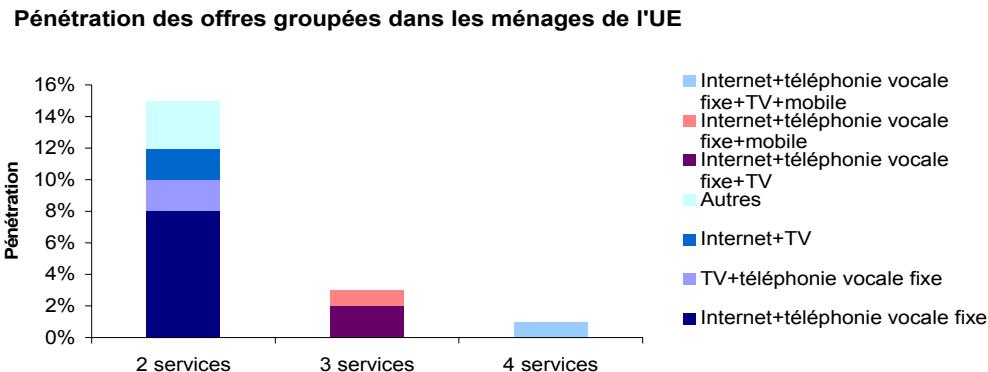
¹²

Merrill Lynch, 24 juin 2006.

¹³

Étude sur les communications électroniques auprès des ménages (mars 2007), Eurobaromètre Spécial, Commission européenne.

Graphique 2:



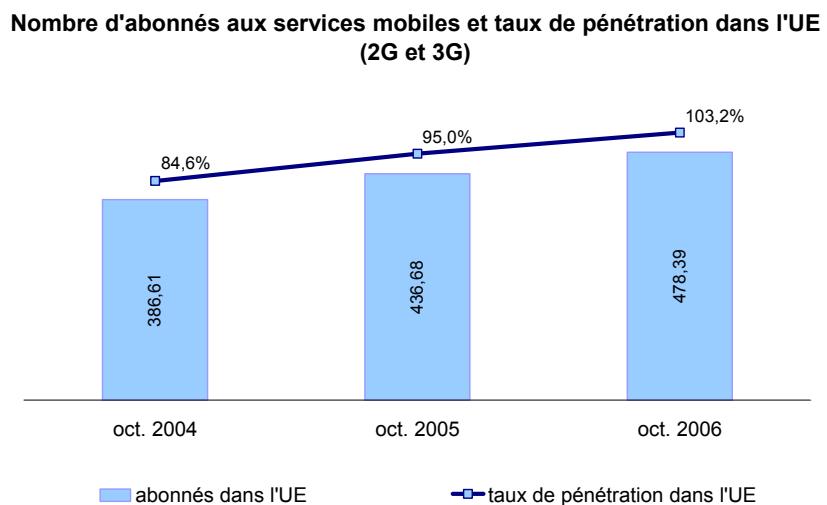
Communications mobiles

La valeur globale du marché des services mobiles dans l'UE est estimée à 133 milliards d'euros¹⁴. Le taux de pénétration a désormais dépassé le niveau théorique de 100 % et se situe à 103 %, contre 95 % l'année dernière. L'UE compte désormais 478,4 millions d'usagers des services mobiles.

¹⁴

EITO, 2006.

Graphique 3:



Le Luxembourg est en tête de la liste, avec 171 % (chiffre qui inclut les navetteurs provenant des États membres voisins), suivi par l'Italie (134 %) et par la Lituanie (133 %). La croissance a toutefois été inférieure à celle enregistrée en 2005, ce qui laisse penser que le marché arrive à maturité.

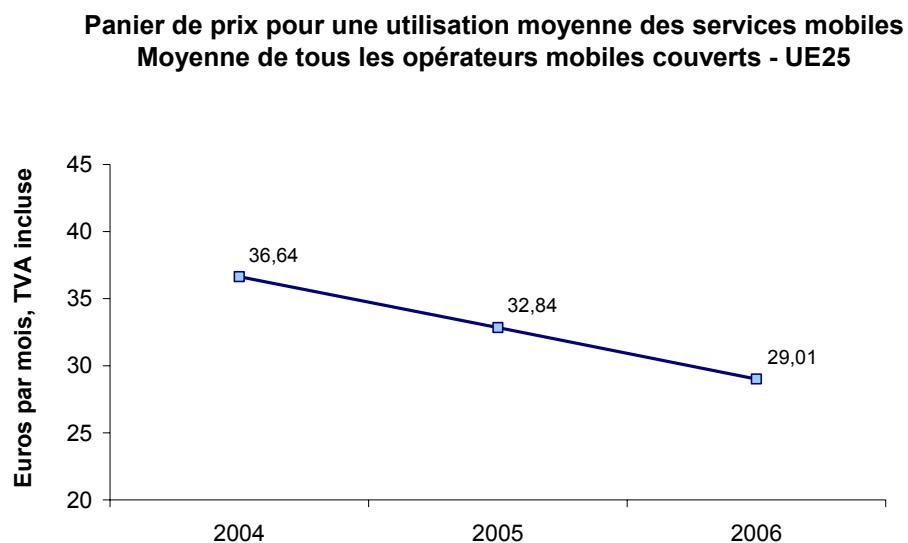
Le nombre de fournisseurs de services mobiles (opérateurs de réseaux virtuels mobiles (MVNO), fournisseurs de services améliorés (ESP), simples revendeurs) a continué à augmenter; leur nombre est le plus élevé au Royaume-Uni (70) et aux Pays-Bas (60). Le nombre total de fournisseurs a augmenté de 76 sur l'année, pour atteindre 290.

Même s'il y a encore une marge de progression, le renforcement de la concurrence entraîne déjà les prix à la baisse. L'évolution du prix mensuel moyen d'un panier correspondant à une utilisation moyenne et comprenant des appels téléphoniques et des SMS nationaux¹⁵ montre la tendance suivante:

¹⁵

Méthodologie de l'OCDE, où les calculs sont fondés sur les deux plus gros opérateurs de chaque État membre, prix de l'abonnement mensuel inclus.

Graphique 4:



3^e génération (3G)

On observe des signes d'une pénétration accrue de la 3^e génération: en Italie, par exemple, l'autorité de régulation estime qu'il y a environ 12 millions d'abonnés 3G, contre 2,6 millions à la fin de 2004. Entre 10 et 15 % des abonnés aux réseaux mobiles en Europe possèdent un téléphone 3G.

Itinérance

Les prix de détail moyens pour les appels effectués en itinérance restent sensiblement plus élevés que les prix des appels nationaux par réseau mobile correspondants, malgré des initiatives destinées à améliorer la transparence des prix, dont le lancement d'un site web destiné aux consommateurs par la Commission européenne. Ces écarts de prix ne peuvent pas s'expliquer par les différences de coûts que supportent les opérateurs.

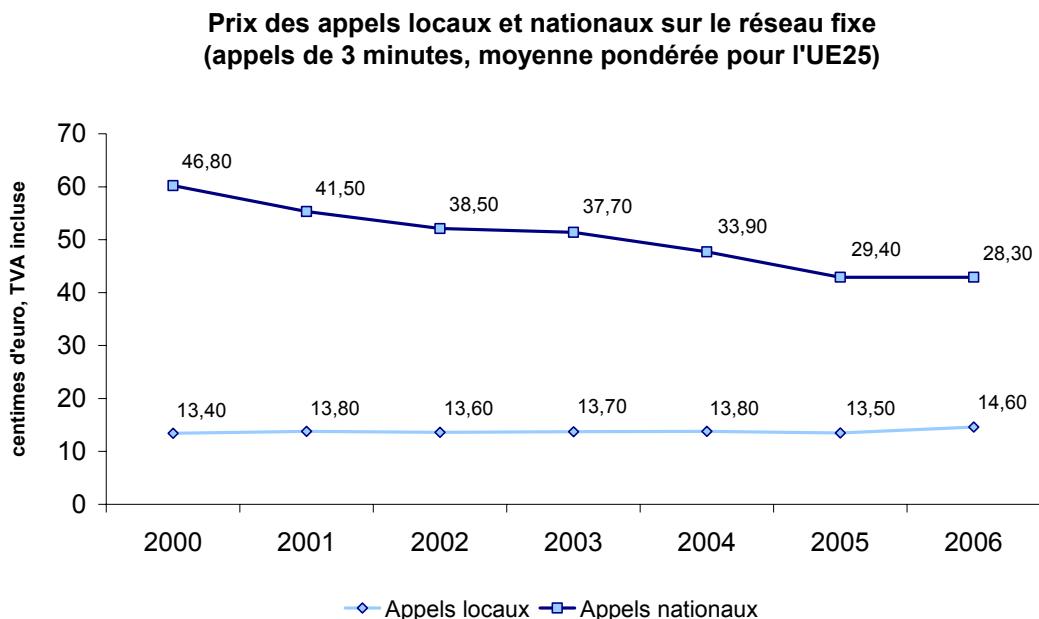
La Commission estime, comme l'ont confirmé les conclusions du Conseil européen du printemps dernier, que les avantages qu'apporterait une baisse des prix de l'itinérance aux consommateurs, aux PME et aux utilisateurs professionnels auraient des effets positifs sur l'ensemble de l'économie de l'UE, et elle a donc proposé, en juillet 2006, l'adoption d'une mesure dans le cadre du marché unique, sous la forme d'un règlement sur l'itinérance dans la Communauté. La proposition est actuellement débattue au Parlement européen et au Conseil et devrait être approuvée d'ici l'été 2007.

Téléphonie vocale fixe

La valeur globale du marché de la téléphonie vocale fixe dans l'UE est estimée à 83 milliards d'euros¹⁶.

La concurrence sur ce marché a continué à s'intensifier au cours de l'année, entraînant une baisse supplémentaire des prix des appels nationaux et internationaux. La portabilité des numéros fixes reste un facteur qui contribue à la compétitivité du marché.

Graphique 5:

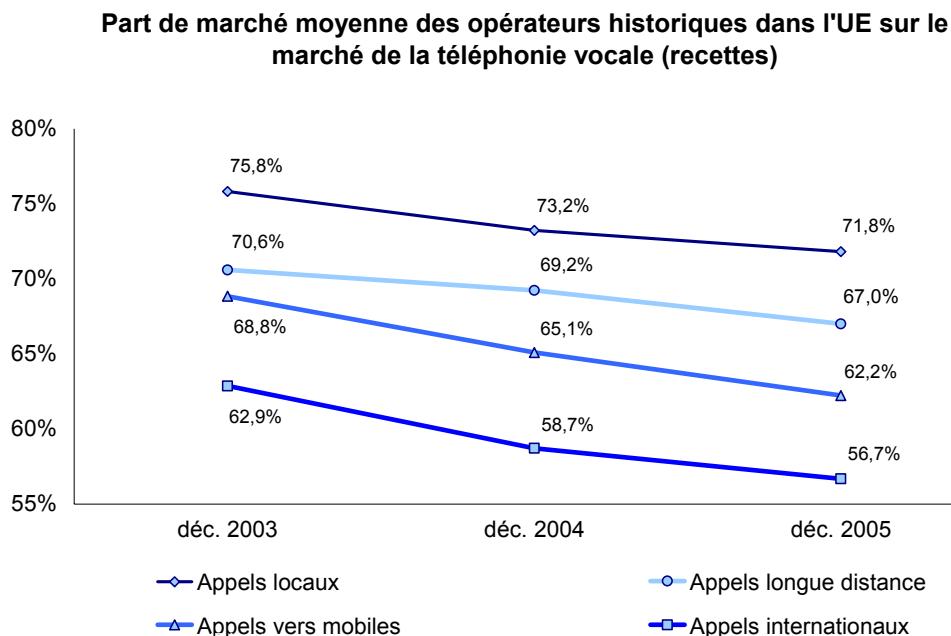


Les opérateurs historiques continuent à perdre des parts de marchés sur leurs marchés d'origine, tandis qu'un certain nombre de nouveaux acteurs ont commencé à proposer leurs services. Toutefois, dans un certain nombre de cas, la concurrence la plus marquée provient de gros opérateurs, parmi lesquels BT, Deutsche Telekom, France Telecom, Telefónica et Telecom Italia, qui continuent à s'établir et à renforcer leur présence dans des États membres autres que leur marché d'origine.

¹⁶

EITO, 2006 et IDATE, 2006.

Graphique 6:



Haut débit

La valeur globale du marché des services fixes de transmission de données dans l'UE est de 58,5 milliards d'euros¹⁷. Le haut débit connaît toujours une forte croissance; plus de 20 millions de lignes se sont ajoutées d'octobre 2005 à octobre 2006.

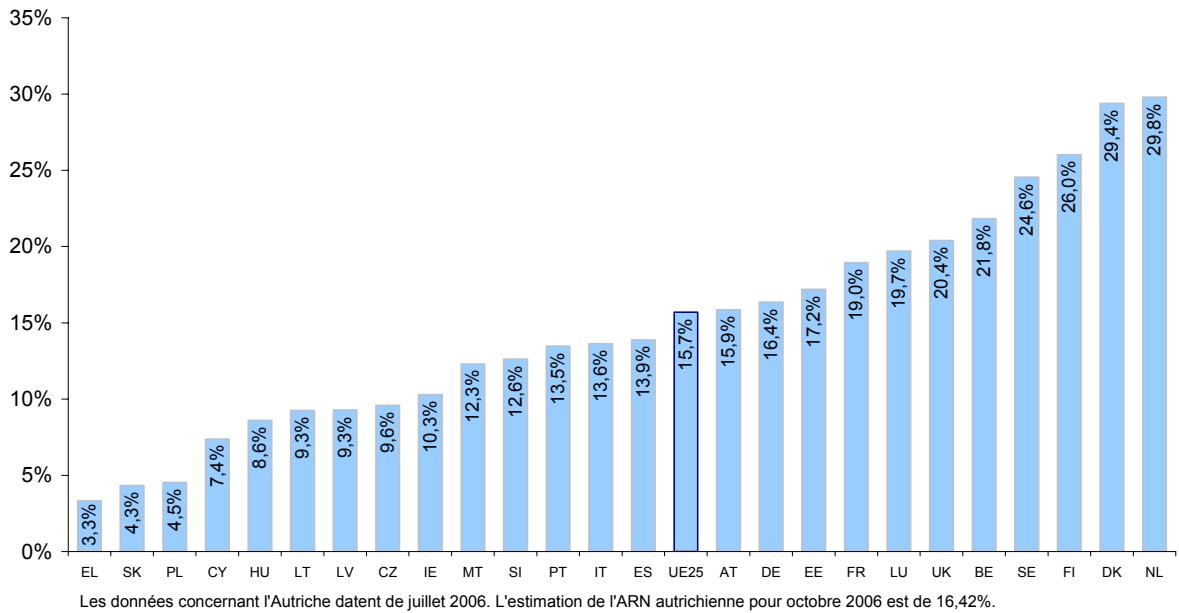
Le taux de pénétration a atteint 15,7 % de la population de l'UE (avec près de 73 millions de lignes), contre 11,4 % l'année précédente.

¹⁷

EITO, 2006.

Graphique 7:

Pénétration du haut débit dans l'UE, 1er octobre 2006



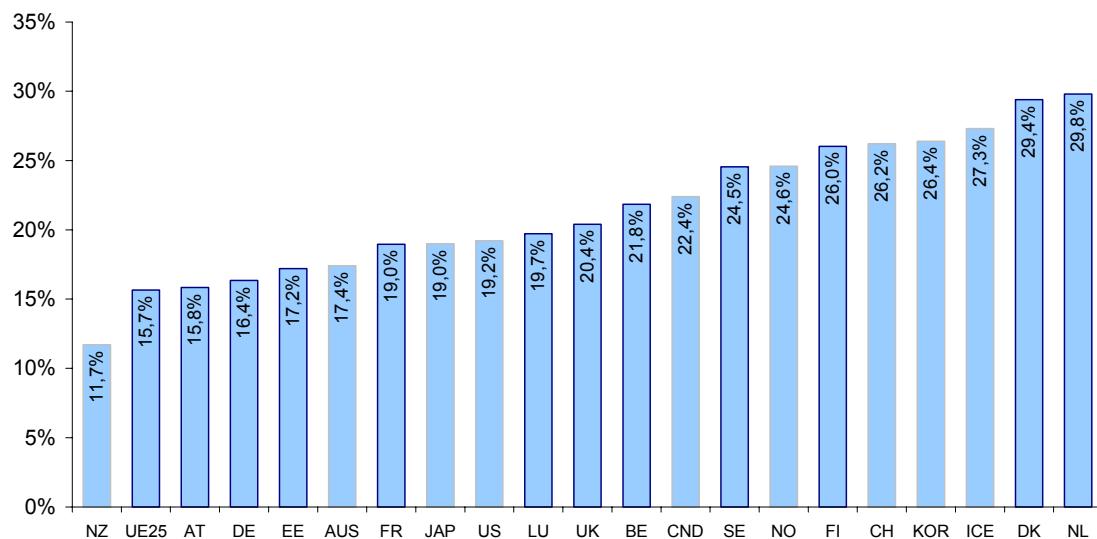
Toutefois, l'écart entre les États membres les plus performants et les autres continue à se creuser, étant donné que les pays où le taux de pénétration est le plus élevé connaissent aussi la croissance la plus rapide. Huit États membres ont un taux de pénétration inférieur à 10 %.

Comparaisons internationales

Les États membres les plus performants de l'UE sont des leaders mondiaux: dans six États membres, le taux de pénétration dépasse 20 % de la population et augmente plus vite que dans d'autres pays tels que le Japon et la Corée du Sud.

Graphique 8:

Taux de pénétration du haut débit à l'échelon international
 (UE: octobre 2006, pays tiers: juin 2006)



Les données concernant l'Autriche datent de juillet 2006. L'estimation de l'ARN autrichienne pour octobre 2006 est de 16,42%.

Les débits de transmission des réseaux à haut débit varient d'un État membre à l'autre, mais restent en moyenne inférieurs à ceux offerts aux États-Unis, au Japon et en Corée¹⁸. Dans une certaine mesure, cette différence est explicable par la densité très élevée de la population en Corée du Sud et au Japon, et par la présence de réseaux câblés de plus grande capacité aux États-Unis par rapport à plusieurs grands pays de l'UE. Cet écart pourrait s'amenuiser à mesure que la pression de la concurrence dans l'UE stimule l'investissement dans les réseaux à haut débit.

Facteurs influençant le déploiement du haut débit

En moyenne, les nouveaux entrants possèdent désormais 52 % du marché, contre seulement 49,8 % l'année précédente (si on exclut les produits de revente, leur part de marché est de 40,7 %). Il existe un consensus général sur le rôle de la concurrence comme facteur important du déploiement du haut débit. C'est dans des États membres comme les Pays-Bas et le Danemark, où différentes infrastructures sont en concurrence, que le haut débit s'est le plus développé. Une régulation efficace du marché, qui permet l'accès à l'infrastructure de l'opérateur historique, stimule aussi la concurrence; en France et au Royaume-Uni, par exemple, des mesures de régulation fermes ont manifestement joué un rôle important.

¹⁸

Le débit le plus répandu aux États-Unis est de 2,5 Mbps / 10 Mbps, contre 512 kbps / 2 Mbps dans l'UE (sources: IDATE, FCC).

Outre qu'elle améliore l'état du marché, une bonne régulation permet aux nouveaux entrants de passer progressivement d'une concurrence fondée sur les services à une concurrence fondée sur l'infrastructure. Les performances sont moins bonnes, en revanche, dans les États membres qui connaissent une politique de régulation médiocre, combinée à l'absence de concurrence entre infrastructures.

Les niveaux des prix, aussi bien pour le dégroupage complet que pour l'accès partagé, continuent à baisser dans toute l'Union, même si la baisse est moins prononcée pour l'accès totalement dégroupé. Même s'il est vrai que la croissance des formules de revente de lignes à haut débit a été particulièrement marquée en 2006 (en augmentation de 124 %), les opérateurs autres que l'opérateur historique ont continué à accroître leurs investissements, avec plus de 4,1 millions de boucles locales supplémentaires totalement dégroupées (soit une augmentation de 79 %), ce qui représente plusieurs milliards d'euros d'investissements en nouvelles infrastructures.

Des enchères portant sur des licences WiMAX, CDMA, UMTS, HSDPA et LMDS ont eu lieu dans plusieurs États membres en 2006. Elles renforceront la pénétration du haut débit et accéléreront le processus de rattrapage dans les zones périphériques ou faiblement peuplées et dans les nouveaux États membres.

3. CADRE REGLEMENTAIRE

Législation nationale

La transposition du cadre réglementaire dans le droit national des 25 États membres a été achevée en 2006, avec l'adoption des actes législatifs correspondants par le Parlement grec. Les deux nouveaux États membres ont également notifié des actes législatifs votés au Parlement, qui couvrent la totalité du cadre dans le cas de la Roumanie, et une partie seulement dans le cas de la Bulgarie.

Des améliorations ont également été apportées à la législation nationale, notamment au Danemark (procédures de recours), aux Pays-Bas (droits de passage) et en France et en Espagne (protection des consommateurs).

Par ailleurs, la Commission est préoccupée du fait que la modification de la loi allemande sur les télécommunications dispensera les nouveaux marchés de la régulation dans des conditions moins lourdes que celles prévues par le droit communautaire.

Déréglementation

Dans certains pays, des accords volontaires contractés par les principaux acteurs ont été acceptés par l'autorité de régulation comme substitut à la régulation intégrale (Royaume-Uni) ; dans d'autres cas, un acte législatif a été adopté pour permettre l'exécution de ces engagements (Italie). La flexibilité a aussi été le but de la séparation fonctionnelle entre le réseau d'accès de l'opérateur historique de téléphonie fixe et ses activités de détail et ses autres activités, telle qu'elle a été réalisée au Royaume-Uni ou est envisagée dans d'autres États membres.

Bien que l'analyse de nombreux marchés en cause ait donné lieu, au cours du premier cycle d'analyse de marchés, à l'imposition d'obligations aux acteurs dominants, un noyau de marchés où une déréglementation était possible a été identifié.

Cette déréglementation a pu avoir lieu dans plusieurs États membres où, lorsqu'il a été constaté que les marchés de l'accès mobile et des appels internationaux étaient soumis à la concurrence, les obligations correspondantes ont été supprimées. Dans certains cas, les contraintes réglementaires ont été réduites pour tenir compte de l'état du marché, par exemple en Belgique, en Espagne, en France et aux Pays-Bas, pour le marché de la téléphonie fixe résidentielle.

ARN

Indépendance

D'une manière générale, les ARN ont consolidé leur autorité et leur indépendance. Toutefois, des doutes ont été exprimés, dans le cas de la Slovaquie, en ce qui concerne la séparation des fonctions de régulation et du contrôle de la propriété d'acteurs du marché par l'État. Une nouvelle préoccupation concernant l'indépendance et l'impartialité de la nouvelle ARN s'est fait jour en Pologne, en raison de l'abolition de l'autorité précédente et de l'ampleur des pouvoirs du gouvernement en matière de révocation. L'importance de l'influence politique sur les décisions quotidiennes de régulation dans certains États membres est un problème qui requiert un examen plus approfondi. L'entrée de nouveaux acteurs et les investissements transfrontaliers ne pourront atteindre tout leur potentiel que si le marché peut compter sur l'indépendance et l'impartialité du régulateur.

Analyses de marché

La procédure de notification et de consultation de la Commission et des autres ARN en vertu de l'article 7 de la directive-cadre est un outil essentiel pour faire en sorte que tous les utilisateurs européens bénéficient des avantages d'une politique de régulation cohérente.

La plupart des ARN ont à présent terminé le premier cycle d'analyses de marché et en ont notifié les résultats à la Commission et aux autres ARN. Toutefois, la mise en œuvre des mesures correctives tarde dans plusieurs États membres, pour des raisons qui vont de questions de procédure, telles que les recours, au fait que dans certains cas, les mesures correctives ne sont imposées qu'après l'écoulement d'un certain délai une fois qu'un opérateur a été reconnu comme puissant sur le marché (par exemple en Allemagne), ou que ces mesures ne sont pas suffisamment détaillées pour produire des effets immédiats sur le marché.

De plus, des incohérences sont apparues entre les mesures correctives imposées par des ARN différentes dans une situation de marché donnée. Par exemple, les offres d'accès à haut débit du type «bitstream access» ne sont pas encore disponibles sur une base cohérente dans toute l'UE, et les prix de la terminaison d'appel continuent à diverger. Étant donné qu'un tiers environ des recettes des acteurs du marché provient d'États membres autres que le leur, la croissance transfrontalière serait encore renforcée si une grande cohérence était assurée.

La Commission traitera chacune des questions soulevées ici en ce qui concerne l'indépendance, les procédures et la cohérence de la régulation lors du réexamen du cadre actuel.

Recours

Le droit de recours contre les décisions de l'ARN est un principe fondamental du cadre réglementaire. Or, la durée des procédures de recours est un problème dans plusieurs États membres, notamment l'Italie et le Portugal, où les procédures peuvent durer de quatre à six ans, et la Grèce, où la plus haute juridiction administrative n'a pas encore rendu d'arrêt, alors que certaines affaires sont en suspens depuis 2001.

Dans certains pays (Belgique, Chypre, Estonie, Hongrie, Pays-Bas, Slovaquie, Suède), les décisions prises à la suite d'une analyse de marché font systématiquement l'objet d'un recours, et il peut s'avérer nécessaire de prendre des mesures pour inciter les acteurs du marché à adopter une attitude plus raisonnable.

Questions liées au spectre radioélectrique

La valeur totale des services de communications électroniques tributaires de l'utilisation du spectre radio dépasse les 200 milliards d'euros selon les estimations, de sorte qu'une gestion efficace du spectre est un facteur critique pour le succès de l'économie de l'UE. Des recherches récentes montrent qu'une gestion efficace du spectre dans tous les États membres pourrait générer jusqu'à 0,1 % de croissance du PIB¹⁹.

¹⁹

Benchmarking Impacts of EU Policy - Options for Economically Efficient Management of Radio Spectrum, SCF Associates, décembre 2006, étude non encore publiée.

Plusieurs États membres se sont engagés dans une gestion plus souple et libérale du spectre radioélectrique, en ce qui concerne l'utilisation neutre sur le plan technologique et des services, les enchères, l'utilisation partagée du spectre et l'autorisation générale. Dans d'autres États membres, un marché secondaire a été mis en place. Il reste toutefois des divergences d'approche entre les États membres sur chacun de ces thèmes.

De plus, la mise en œuvre de plusieurs décisions de la Commission relatives à l'harmonisation du spectre, par exemple pour les radars à courte portée pour automobile et pour les systèmes d'accès sans fil, reste àachever.

La Commission est occupée à examiner ces lacunes dans le contexte du réexamen du cadre réglementaire, afin de renforcer le potentiel du marché intérieur.

Radiodiffusion

Dans la majorité des États membres, les réseaux hertziens restent le principal moyen de recevoir des contenus télévisuels (plus de 50 % des ménages dans l'UE), suivis par le câble et le satellite. La télévision sur IP, qui reste un marché de niche, s'est développée dans plusieurs pays en 2006.

La plupart des États membres ont désormais fixé la date du passage de la transmission analogique à la transmission numérique par voie hertzienne pour que celui-ci intervienne avant la date limite recommandée par la Commission (2012), mais il reste des difficultés dans certains pays pour y parvenir.

Les remèdes imposés par les ARN visent souvent la radiodiffusion hertzienne, sauf dans les pays où le câble est très développé. L'analyse des marchés de services de radiodiffusion, que de nombreuses ARN maîtrisent moins, n'est toujours pas terminée.

Numérotation pour les services VoIP

Les plans de numérotation disponibles pour les services VoIP varient fortement d'un pays à l'autre. Plusieurs États membres (Allemagne, Grèce, Espagne, Irlande, Lituanie, Portugal, Slovénie, Suède, Finlande, Royaume-Uni) permettent aux fournisseurs VoIP de proposer aussi bien des numéros géographiques que des numéros non géographiques. D'autres limitent la disponibilité de numéros géographiques à certains types de services VoIP.

Ces lacunes limitent la possibilité qu'ont les acteurs du marché de proposer des services paneuropéens; la Commission cherchera des moyens de remédier à ces problèmes, ainsi qu'à d'autres problèmes de numérotation, lors du réexamen du cadre réglementaire.

Contrôle et mise en application

En 2006, la Commission a ouvert des procédures d'infraction motivées principalement par la non-disponibilité des données de localisation de l'appelant pour les services d'urgence lors des appels au n° 112, et par le fait que certaines ARN n'avaient pas terminé les analyses de marché en temps utile.

Parallèlement, la Commission a pu clôturer certaines procédures à la suite de l'intervention des États membres, en rapport notamment avec l'indépendance de l'ARN, la mise en œuvre des procédures d'analyse de marché, l'effet suspensif des recours et le mécanisme de désignation de l'opérateur chargé de fournir le service universel, et les problèmes des consommateurs tels que les services d'annuaire, la portabilité du numéro et la localisation de l'appelant dans certaines situations.

4. ÉVOLUTION DE LA SITUATION DES CONSOMMATEURS

Service universel

Plusieurs États membres ont désigné les prestataires du service universel en 2006. La République tchèque, l'Estonie et la Pologne ont recouru à des procédures d'appel d'offres ouvert, tandis que l'Irlande et la Slovaquie ont opté pour une procédure de consultation publique. Les deux approches semblent promouvoir la transparence et la non-discrimination.

Bien que les opérateurs historiques restent les entreprises le plus fréquemment désignées, la procédure d'appel d'offres en Estonie a entraîné la désignation d'un nouvel entrant tandis qu'en Belgique et en République tchèque, certains éléments du service universel sont pris en charge par de nouveaux entrants aux côtés de l'opérateur historique.

Besoins sociaux particuliers

Étant donné que le cadre actuel laisse un large pouvoir discrétionnaire aux États membres quant à la prise en charge des besoins des personnes handicapées et à faibles revenus, la Commission a cherché avant tout à encourager l'adoption des meilleures pratiques dans les États membres.

En Irlande, le régulateur a créé un forum pour promouvoir la couverture des besoins des utilisateurs handicapés. En Suède, l'ARN encourage les acteurs du marché à offrir des services adaptés aux utilisateurs ayant des besoins spécifiques, et elle offre elle-même huit services spécifiques destinés à ces utilisateurs, dont la traduction en langue des signes grâce à la visiophonie 3G.

Services d'urgence – 112

Trois États membres (Suède, Danemark, Pays-Bas) ont désormais choisi le 112 comme numéro d'appel d'urgence unique.

Toutefois, la mise à disposition d'informations de localisation de l'appelant reste un problème et la Commission a ouvert des procédures d'infraction à l'encontre de 13 États membres à ce sujet en 2006.

Les États membres ont utilisé une série de méthodes pour faire connaître le numéro 112 et son utilisation à la population: des affichettes dans les cabines téléphoniques, des indications dans les annuaires, les factures, les avis de police et les journaux, ainsi que des campagnes spécifiques, des sites web, des publicités à la radio et des clips télévisuels. En Suède, on trouve des informations concernant le 112 sur les emballages de lait, tandis qu'en Lettonie et en République tchèque, des programmes de télévision permettent de faire connaître le numéro d'appel d'urgence à un vaste public.

Bien que la disponibilité et la qualité du service de base semblent à présent assurées assez largement, les pouvoirs de la Commission en la matière sont limités en vertu du cadre actuel. Toute amélioration nécessitera un soutien appuyé, notamment de la part des collégislateurs, lors du processus de réexamen du cadre réglementaire.

Transparence tarifaire

Plusieurs États membres ont commencé à adopter une attitude plus proactive en matière de transparence tarifaire. On trouve sur le web des comparaisons tarifaires ou des listes de prix au Danemark, en Estonie, au Portugal et en Suède par exemple, tandis que l'autorité de régulation belge est occupée à concevoir un simulateur tarifaire. Les autorités de régulation irlandaise, hongroise et slovène ont étendu le champ d'application de leurs comparaisons tarifaires afin de couvrir les services fixes, mobiles et à haut débit. Ces services publics sont complétés, dans certains États membres, par les propres offres des opérateurs en matière de transparence.

D'autre part, des plaintes sont enregistrées à propos de la transparence des tarifs dans plusieurs États membres, dont l'Allemagne, l'Autriche et la Lituanie, et les prix de l'itinérance provoquent une vive insatisfaction de la part des consommateurs.

Vie privée et communications électroniques/sécurité

La directive Vie privée et communications électroniques est maintenant transposée dans tous les États membres. En 2006, une directive distincte sur la conservation des données relatives au trafic à des fins judiciaires a été adoptée et doit être transposée par les États membres en 2007.

La sécurité des réseaux et des informations, y compris la protection contre les logiciels espions et autres logiciels malveillants (maliciels) gagne de l'importance. Étant donné que le pourriel et les logiciels malveillants sont de plus en plus utilisés en combinaison pour obtenir des bénéfices illicites, les mesures de répression dans ces deux domaines vont de pair. Des efforts supplémentaires, incluant une sensibilisation accrue des utilisateurs²⁰, sont nécessaires, compte tenu des conséquences sociales et économiques considérables des activités illicites dans ce domaine.

²⁰

Voir la communication de la Commission sur la lutte contre le pourriel, les espiogiciels et les logiciels malveillants, COM(2006) 688.

Portabilité du numéro

Les États membres signalent un recours accru à la portabilité du numéro de la part des abonnés; au Danemark, en Espagne, en Suède et en Finlande, les numéros mobiles qui ont fait l'objet d'un transfert de ce type représentaient plus de 20 % du parc d'abonnés. On a enregistré une augmentation non négligeable de transferts de numéros mobiles en Estonie, en Grèce, en France, en Irlande, en Lituanie et au Luxembourg, et de numéros fixes en France, en Suède et aux Pays-Bas. La portabilité du numéro reste un élément clé de la concurrence dans tous les États membres.

5. CONCLUSIONS

La mise en œuvre du cadre réglementaire progresse globalement afin d'introduire la concurrence dans les marchés des communications électroniques, concurrence dont les consommateurs bénéficient sous la forme de baisses de prix et par la convergence de services innovants. On trouve des exemples de bonnes pratiques provenant de chaque État membre et pour l'ensemble des aspects de la régulation et du fonctionnement des marchés.

Toutefois, il reste un certain nombre de domaines où le cadre actuel ne permet pas d'établir un marché unique des services de communications électroniques. La panoplie complète des outils nécessaires pour assurer une régulation cohérente dans l'ensemble du marché n'est pas encore disponible et la Commission examinera les questions institutionnelles et relatives à la numérotation et au spectre notamment dans ses propositions pour un cadre révisé. En ce qui concerne les prix de l'itinérance dans la Communauté, la Commission a déjà proposé une modification à apporter au cadre.

Des adaptations plus détaillées seront également envisagées pour les aspects où subsistent des problèmes liés, par exemple, à l'application des décisions des ARN, aux procédures de recours, à la protection de la vie privée et à la sécurité, au numéro d'appel d'urgence unique européen 112 et à la fourniture de services au profit de groupes sociaux spécifiques.