

# Lettre hebdomadaire d'information de l'Autorité

## A la Une



### Edito

Qualité des services fixes: la mesure s'élargit de la téléphonie à l'accès à internet



### Nouvelles des télécoms

Les offres des opérateurs s'adaptent aux besoins des entreprises



### Services postaux

La conférence sur l'économie postale s'est tenue cette semaine à Toulouse



### Collectivités territoriales

La FIRIP fête les 10 ans des réseaux d'initiative publique



### Consommateurs

Vente à distance : le droit de rétractation des consommateurs rendu compatible avec le processus de conservation des numéros



### Affaires européennes et internationales

Les achats sur terminal mobile en pleine croissance en Europe



### Ecosystème numérique

« Les coulisses du monde digital », une exposition à la Cité des Télécoms, à Pleumeur-Bodou, en Bretagne



### Interview vidéo

Mohamed Yahya Ould Horma, président du Conseil national de régulation de Mauritanie



### Ils ont dit

Les Echos, le 10 avril 2014



### Le chiffre de la semaine

1 000 milliards d'euros

## EDITO

### Qualité des services fixes : la mesure s'élargit de la téléphonie à l'accès à internet

L'Autorité publie chaque trimestre, depuis 2010, une synthèse des résultats de la mesure de la qualité du service fixe proposé par les principaux opérateurs. Elle met également en ligne les liens vers les résultats détaillés de chaque opérateur, données qu'ils ont l'obligation de produire sur leur site internet. Ces mesures portaient jusqu'à présent sur l'accès au réseau des opérateurs (délai de fourniture du raccordement, taux de panne, délai de réaction de l'opérateur,...) et sur la qualité du service téléphonique.



Cela permet à la fois, aux utilisateurs, de choisir en toute connaissance de cause et, au régulateur, de suivre les progrès et les éventuelles dégradations de la qualité du service. La synthèse des résultats pour le 4ème trimestre 2013 est disponible [ici](#).

Ces informations vont voir leur périmètre s'élargir. En effet, dans le cadre des travaux menés sur la neutralité de l'internet, et conformément aux dispositions du cadre communautaire de 2009, l'ARCEP a engagé, avec l'ensemble des parties prenantes, qu'il s'agisse des opérateurs, d'experts indépendants ou des associations de consommateurs, la mise en place d'un référentiel commun de mesure de la qualité non plus du seul service téléphonique, mais également de la qualité de l'accès fixe à internet.

Ces travaux sont définis par une décision de l'ARCEP de janvier 2013. Ils se sont traduits par la mise en œuvre effective et le rodage du dispositif de mesure qui est désormais pleinement opérationnel. Cela va permettre de publier, à l'automne, une première série de résultats portant sur le premier semestre 2014.

Ce chantier constitue l'une des réponses pratiques aux réflexions engagées par l'Autorité, depuis 2010, sur la neutralité de l'internet.

Jean-Ludovic Silicani  
Président de l'ARCEP



## AGENDA

**Le collège de l'ARCEP se réunit tous les mardis et tous les jeudis.**

### ■ A venir

#### **28 avril**

Pierre-Jean Benghozi et Philippe Distler, membres du collège, recevront une délégation de la National broadcasting and telecommunications commission (NBTC) de Thaïlande conduite par son secrétaire général, Korku Danchaivichit.

### ■ Dans le rétroviseur

#### **4 avril**

Pierre-Jean Benghozi et Philippe Distler ont reçu le nouveau président du Conseil national de régulation de Mauritanie, Mohamed Yahya Ould Horma, pour une prise de contact entre les deux autorités et un échange sur la coopération au sein de FRATEL (réseau des régulateurs francophones). L'interview de Mohamed Yahya Ould Horma.

#### **2 avril**

Pierre-Jean Benghozi, Philippe Distler, Daniel-Georges Courtois et Jacques Stern, membres du collège, ont reçu une délégation conduite par le vice-ministre chinois de l'industrie et des technologies de l'information, Bing Shang, pour un échange sur le haut et le très haut débit mobile.

#### **1er avril**

Philippe Distler est intervenu au sommet des consommateurs 2014, organisé par la Commission européenne (Bruxelles).

#### **26 mars**

Pierre-Jean Benghozi est intervenu sur les enjeux de la régulation, dans le cadre d'un colloque juridique organisé par l'ARAF (Autorité de régulation des activités ferroviaires), sur le thème : « *Quelle régulation pour quel système ferroviaire ?* » ([Le thème de l'intervention](#) / [Le programme](#))

#### **21 mars**

Réunion de la commission consultative des communications électroniques (CCCE).

## DU CÔTÉ DE LA RÉGULATION



### NOUVELLES DES TÉLÉCOMS

#### **Les opérateurs publient leurs indicateurs de qualité de service fixe (téléphonie) pour le quatrième trimestre 2013**



Chaque trimestre, les opérateurs comptant plus de 100 000 abonnés doivent publier, sur leur site internet, pour chaque technologie d'accès (ADSL, réseau téléphonique commuté, FttH, câble), les résultats des mesures de la qualité de leur service fixe. Bouygues Telecom, Darty Box, Free, Numericable, Orange et SFR ont ainsi rendu publics, le 9 avril, les résultats des mesures effectuées au quatrième trimestre 2013. Pour en faciliter la lecture, l'Autorité réalise une synthèse de ces résultats qui est mise à disposition du public sur son site internet.

A noter : au cours du quatrième trimestre 2013, les opérateurs ont interrompu les mesures de trois des douze indicateurs du service de téléphonie fixe (qualité de la parole, durée d'établissement de la communication et taux de défaillance des appels) pour mettre en place le dispositif de mesures d'indicateurs de la qualité du service fixe d'accès à l'internet conjoint à celui de la téléphonie fixe, prévu par la décision de janvier 2013. Les prochaines mesures seront effectuées au cours du premier semestre 2014 et publiées début octobre 2014 dans ce nouveau cadre.

[Les résultats du quatrième trimestre 2013](#)

[La synthèse](#)

#### **Liaisons de vidéo-reportage par satellite : le cadre d'utilisation des fréquences fixé par l'ARCEP**



La couverture médiatique d'événements publics, tels que les compétitions sportives ou les festivals, peut faire appel à des liaisons temporaires de vidéo-reportage par satellite. Elles font intervenir un satellite communiquant avec une ou plusieurs stations terriennes, appelées *Satellite News Gathering* (SNG), qui permettent d'acheminer les vidéo-reportages vers les studios de radiodiffusion.

Les fréquences utilisées sur le territoire français par ces stations terriennes relèvent de la compétence de l'ARCEP, la composante satellitaire de ces assignations de fréquences faisant préalablement l'objet, en amont, de procédures spécifiques auprès de l'Union internationale des télécommunications. Ainsi, des équipements SNG pour des stations terriennes peuvent être établis librement au sein de la bande Ku [selon les conditions d'utilisation fixées par l'ARCEP](#), sur certaines fréquences dédiées ou sur [une liste de sites particuliers](#), comme des stades et des hippodromes. Dans les autres cas, une coordination avec les faisceaux hertziens autorisés par l'ARCEP sur le territoire français peut s'avérer nécessaire. Pour faciliter les démarches des utilisateurs, l'ARCEP a mis en

ligne une page d'information dédiée visant à préciser le cadre réglementaire en vigueur.

[En savoir plus sur le cadre d'autorisation des SNG](#)

### Les offres fixes « généralistes » adaptées aux besoins d'une majorité d'entreprises

Les offres des opérateurs s'adaptent aux besoins télécoms des entreprises qui varient en fonction de leur taille, de leur secteur d'activité ou encore de leur implantation géographique.

En matière d'accès haut et très haut débit fixe, certaines entreprises – ou certains sites critiques d'entreprises – ont des exigences propres : forte disponibilité du service et réactivité du service client, garantie de temps de rétablissement court en cas de coupure, débits garantis, sécurisation des accès, etc. Les services proposés s'appuient alors sur des accès « spécifiques » caractérisés par un niveau de qualité de service élevé. Fin 2013, on recensait environ 500 000 accès « spécifiques » sur la boucle locale de cuivre et 65 000 sur la boucle locale optique dédiée.

Cependant, une majorité de sociétés se satisfont d'offres qualifiées de « généralistes » proposées sur le marché de détail, qui, ne nécessitant pas de garantie de qualité de service particulière, répondent aussi bien aux besoins résidentiels qu'à ceux de petites entreprises. Cette situation concerne la majorité des sites d'entreprises puisque, en 2012, 94 % des 4,2 millions d'établissements recensés par l'INSEE en France comptent moins de 9 salariés.

En termes réglementaires, l'ARCEP encadre la fourniture des produits de gros supports des produits de détail « généralistes » au titre de l'analyse des marchés 4 et 5, et des produits de détail « spécifiques » au titre de l'analyse des marchés 4 et 6 (respectivement accès passifs et actifs). L'analyse des marchés 4, 5 et 6 est actuellement en cours. Elle doit se conclure fin juin 2014 par trois décisions cadre (une pour chacun des marchés), d'une durée de validité de 3 ans.

[La consultation publique sur les projets de décisions relatifs à l'analyse des marchés 4, 5 et 6](#)



## SERVICES POSTAUX

### La conférence d'économie postale s'est tenue cette semaine à Toulouse

Les 3 et 4 avril, s'est tenue à Toulouse la 8ème conférence biannuelle d'économie postale organisée par l'Institut d'économie industrielle (IDEI). Cette conférence est l'occasion, pour des chercheurs, de présenter leurs travaux sur l'e-commerce, l'économie numérique et les services de distribution. Les problématiques de concurrence entre la livraison de colis à domicile et en point relais, l'impact de la substitution numérique sur la demande postale et l'organisation du secteur du e-commerce ont notamment été abordés.

[Le site de la conférence](#)



## COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

### Les équipes de l'ARCEP visitent le réseau Résoptique à Maizières-lès-Metz



Le 3 avril dernier, les services de l'ARCEP se sont rendus, sur invitation de l'opérateur Altitude Infrastructure et de la communauté de communes « Rives de Moselle », à Maizières-lès-Metz, en Moselle pour visiter les différentes installations du réseau Résoptique développé par Altitude Infrastructure et Arcan Networks (NRO, points de mutualisation, déploiements en aérien,...). La visite a été l'occasion de découvrir une organisation technique de réseau articulant desserte des entreprises et des particuliers sur une même boucle locale optique mutualisée. Les discussions ont porté sur les différentes ingénieries de réseau et sur les exigences en termes de qualité de service des clients professionnels et entreprises et les réponses à apporter localement. Enfin, Altitude Infrastructure a présenté ses outils de localisation des éléments de réseau destinés aux collectivités et opérateurs clients concernés.

La communauté de communes, qui a fait part de son expérience, s'est déclarée prête à la partager avec d'autres collectivités qui souhaiteraient s'engager dans un projet FttH.

[Le réseau Résoptique](#)

### La FIRIP fête les 10 ans des réseaux d'initiative publique



Dix ans tout juste après l'adoption par le Parlement de l'article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, qui a permis d'étendre de manière significative le champ de compétences des collectivités territoriales dans le domaine de l'aménagement numérique de leur territoire, la toute jeune fédération des industriels des réseaux d'initiative publique (FIRIP) a voulu célébrer

l'événement. Aussi a-t-elle profité de cet anniversaire pour convier, le 8 avril dernier, ceux qui, par leurs idées et leurs actions, ont contribué à construire cet écosystème des réseaux d'initiative publique, qui « pèse aujourd'hui près de 1,1 milliard d'euros de chiffre d'affaires en France » (étude IDATE/FIRIP).

Parmi les personnalités invitées à témoigner sur le chemin parcouru depuis 10 ans, les sénateurs Philippe Leroy, qui fut l'un des auteurs de l'article L.1425-1 en 2004, et Yves Rome, président de l'Avicca, ont rappelé le bilan très positif des RIP dits « de première génération » qui ont permis d'apporter plus de services aux particuliers et aux entreprises mais aussi davantage de

concurrence. De nombreux élus locaux étaient également présents. Ils ont, chacun à leur tour, rendu hommage au travail accompli et apporté leur vision de l'avenir du secteur. Claudy Lebreton, président de l'association des départements de France (ADF), et Gilles Quiquennel, président de Manche numérique, ont plaidé pour la mise en place rapide d'un établissement public dédié au très haut débit.

Dans un contexte de construction de la nouvelle boucle locale optique par de nombreux opérateurs, et en particulier par les RIP, Philippe Distler, membre du collège de l'ARCEP, a rappelé l'importance d'une utilisation homogène des réseaux par les opérateurs de détail. Il a également annoncé la mise en consultation publique d'un modèle d'élaboration des tarifs pour aider les acteurs des déploiements à « passer des coûts aux tarifs ».

Au vu du grand nombre de projets très haut débit menés par les collectivités ou prévus dans les prochains mois, l'avenir du secteur semble assuré. Preuve du dynamisme de la filière, la FIRIP compte déjà, après un an d'existence, une centaine de membres.

[Le site de la FIRIP](#)



## CONSOMMATEURS

### **Vente à distance : le droit de rétractation des consommateurs rendu compatible avec le processus de conservation des numéros**

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation renforce les obligations des professionnels de la vente à distance afin de protéger le consommateur des démarches frauduleuses ou abusives. Ainsi, le délai de rétractation appliqué à la vente à distance a été modifié afin de se mettre en conformité avec la directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs qui prévoit un délai harmonisé à 14 jours dans tous les pays de l'Union européenne. Les dispositions du nouvel article L 121-21 du code de la consommation portent ainsi le délai de rétractation de sept à quatorze jours et, surtout, érigent cette faculté en mesure d'ordre public, puisqu'aucune convention particulière ne pourra y déroger.

Afin d'articuler le nouveau régime de rétractation avec les conditions d'exercice du droit de conservation des numéros, la loi du 17 mars 2014 a prévu un régime spécifique de portabilité du numéro quand celle-ci est demandée avant l'expiration du délai de rétractation. Ces dispositions nouvelles ([article L 121-83-2 du code de la consommation](#)) permettent de conserver le numéro sans interruption de service tout en imposant au consommateur le paiement du service effectivement assuré par l'opérateur quitté jusqu'au portage effectif du numéro, à l'exclusion de tous frais ou pénalités de résiliation. Le texte précise par ailleurs que « le consommateur est informé des conséquences d'une demande de conservation du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur durant le délai de rétractation en même temps qu'il est informé de l'existence de son droit de rétractation ».

[S'informer sur la portabilité fixe](#)

[S'informer sur la portabilité mobile](#)

## L'ACTUALITÉ DU SECTEUR



### EN FRANCE

#### **Consolidation du marché français : Vivendi choisit l'offre d'Altice-Numericable pour SFR**

La société Vivendi a décidé, le 5 avril, de retenir la proposition de rachat de sa filiale SFR faite par la société Altice / Numericable pour 13,5 milliards d'euros en numéraire et 20% de participation dans le nouvel opérateur. L'Autorité de la concurrence sera saisie de ce projet de concentration qui ramènerait le marché de 5 à 4 opérateurs nationaux. L'ARCEP se tient à sa disposition pour lui apporter son expertise. En outre, si la procédure comporte une phase d'examen approfondi (dite phase II), l'ARCEP sera saisie par l'Autorité de la concurrence et rendra un avis sur le projet.

[Communiqué de presse](#)

#### **Le numérique dans le nouveau gouvernement : Arnaud Montebourg, ministre et Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat**

Seize ministres et quatorze secrétaires d'Etat ont été nommés respectivement les 2 et 8 avril. Au sein de ce nouveau gouvernement, Arnaud Montebourg devient ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique. Axelle Lemaire, députée des Français de l'étranger (Europe du Nord), devient secrétaire d'Etat chargée du numérique.



### AFFAIRES EUROPEENNES ET INTERNATIONALES

#### **Le contrôleur européen de la protection des données (CEPD) publie son rapport d'activité 2013**

La mission du CEPD est de veiller à ce que les institutions et organes de l'Union



européenne (UE) respectent le droit à la vie privée lorsqu'ils traitent des données à caractère personnel et élaborent de nouvelles politiques. Son rôle consiste ainsi à conseiller les instances sur les politiques envisagées et les textes législatifs communautaires qui touchent à la vie privée.

La révision du cadre juridique de l'UE pour la protection des données entre dans les priorités du CEPD. Le 21 octobre 2013, les députés de la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures du Parlement européen ont voté une révision majeure des règles actuelles sur la protection des données dans l'UE, afin de renforcer le contrôle des citoyens sur leurs données personnelles, d'augmenter la confiance dans les médias sociaux, le commerce en ligne et la communication, et d'accroître la protection des données traitées par les autorités policières et judiciaires. Le cadre juridique proposé se compose d'un règlement général sur la protection des données à caractère personnel et d'une directive relative au traitement de ces données en matière pénale. Une fois adopté, le règlement européen remplacera les différentes législations nationales actuelles par un ensemble unique de règles, qui faciliteront la circulation des données au sein de l'UE tout en renforçant les droits des citoyens. En d'autres termes, si le règlement européen est adopté, la CNIL n'appliquera plus la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, mais le règlement européen.

[Le rapport annuel](#)
[Le site du CEPD](#)

## Acheter avec un terminal mobile : une activité en pleine croissance en Europe



En 2014, les dépenses d'achat effectuées via un terminal mobile (ou une tablette) devraient atteindre 23,4 milliards d'euros en Europe. C'est ce qu'annonce une étude réalisée par RetailMeNot.Inc pour le centre d'étude britannique *Centre for Retail Research* (CRR) qui compare les tendances du e-commerce, dans huit pays européens (Allemagne, Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, Pays-Bas, Pologne et Suède) et aux Etats-Unis.

28% des utilisateurs britanniques de smartphone ont ainsi visité une boutique sur mobile au cours des trois derniers mois. Ils étaient 27% en Allemagne et 12% en France. 14% des achats en ligne des consommateurs américains en 2013 ont été effectués sur smartphone ou tablette pour une valeur totale de 27 milliards d'euros, contre 8% en Europe et 12,6 milliards d'euros.

Globalement, ce sont les cyberacheteurs britanniques qui ont le plus acheté en ligne en 2013 avec une dépense totale de 46 milliards d'euros, devant l'Allemagne, en 2<sup>ème</sup> place avec 35 milliards d'euros, puis la France en 3<sup>ème</sup> position, avec 27 milliards d'euros. Pour les dépenses effectuées via un mobile, elles devraient atteindre, en 2014, 9,4 milliards d'euros en Grande-Bretagne, 6,6 milliards d'euros en Allemagne, et 4,2 milliards d'euros en France. Mais la France devrait rapidement rattraper son retard puisque le taux de croissance des achats via un mobile devrait y être, en 2014, de 106%, contre 62% seulement en Grande-Bretagne.

[L'étude de RetailMeNot.Inc](#)

## ET AUSSI ...



### ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

#### « Les coulisses du monde digital », une exposition à la Cité des Télécoms



Comment la révolution numérique s'est-elle construite ? Quels sont les principes du numérique ? Comment l'utilisateur interagit-il avec ces dispositifs ? Quels sont les objets, les dispositifs qui le permettent ? Telles sont les questions auxquelles répond l'exposition « Les coulisses du monde digital » organisée d'avril à juin à la Cité des Télécoms, à Pleumeur-Bodou, en Bretagne.

L'exposition offre un regard historique sur l'émergence du numérique dans notre société et met en avant l'intégration de l'univers numérique dans les réseaux, pour permettre au visiteur de voir tout ce qu'il ne voit pas lorsqu'il utilise les technologies numériques. Structurée de manière ludique et interactive, l'exposition permet de découvrir le maillage de l'internet, de comprendre la numérisation des images et du son ou encore de s'initier à la 2D ou à la 3D.

[L'exposition](#)


### L'INTERVIEW

**Rencontre avec le régulateur mauritanien**  
**Interview de Mohamed Yahya Ould Horma,**  
**président du Conseil national de régulation de**  
**Mauritanie**

C'est à la fin des années 90 que les pouvoirs publics mauritaniens s'engagent dans une politique sectorielle active en matière de télécommunications et d'accès aux TIC. En 2001, l'opérateur historique Mauritel perd son monopole sur les communications mobiles et l'internet. En 2004, le monopole sur la téléphonie fixe est à son tour levé. Bilan de cette décennie d'ouverture à la concurrence : trois opérateurs privés se partagent le marché et les télécommunications atteignent un taux de pénétration de plus de 90% (contre 73% en 2009, 51% en 2007), essentiellement grâce aux communications mobiles. « *Nous avons connu une véritable ruée sur le téléphone mobile, la population étant essentiellement nomade* », explique Mohamed Yahya Ould Horma, qui préside, depuis le 20 février, le conseil national de la régulation. Avec un taux de pénétration mobile de 90% (3% pour le fixe), la Mauritanie affiche aujourd'hui la 2ème télé-densité mobile de la sous-région, derrière le Maroc. Interview.



### ILS ONT DIT ...

« *En 2014, les acteurs européens (des télécoms) seront plutôt les acheteurs que les cibles d'acquisitions* », selon l'agence de notation Standard & Poors, citée par *Les Echos* le 10 avril 2014.



### LE CHIFFRE DE LA SEMAINE

1 000 milliards d'euros

D'ici à 2020, le big data devrait représenter près de 1 000 milliards d'euros de revenus en Europe, selon le Boston Consulting Group. (Source : *L'usine Digitale* « Big data Business » (08/04/2014))

Retrouvez toutes les lettres hebdomadaires précédentes [en cliquant ici](#).

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes  
7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15  
Téléphone : +33 1 40 47 70 00 - Télécopie : +33 1 40 47 71 98