

Communiqué de presse

Couverture, utilisation et qualité d'un réseau mobile

Paris, le 7 mars 2012

L'ARCEP rappelle que, pour tout réseau mobile, trois principales questions se posent :

- **le réseau est-il conforme aux obligations de couverture prévues par la licence qui a été attribuée à l'opérateur ?**
- **comment le réseau de l'opérateur est-il utilisé ?**
- **quelle est la qualité de service pour l'utilisateur ?**

Ce sont donc ces trois questions qu'il convient de se poser en ce qui concerne le réseau de Free Mobile.

Afin de compléter les informations dont elle dispose et les mesures qu'elle a effectuées sur le réseau de Free Mobile, l'ARCEP avait indiqué au ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique qu'elle souhaitait bénéficier de l'appui des moyens techniques de l'Agence nationale des fréquences (ANFR). Dans ce cadre, le ministre a demandé à l'ANFR de procéder à une campagne de contrôle des sites du réseau de Free mobile. L'ANFR a rendu le 5 mars au ministre un rapport d'étape et elle remettra son rapport définitif fin mars. Ce rapport d'étape a été transmis par le ministre à l'ARCEP et a aussi été mis en ligne sur plusieurs sites d'information.

1- Le réseau de Free Mobile est-il conforme aux obligations de couverture prévues par sa licence ?

Comme l'a rappelé hier le ministre, la vérification du respect par Free Mobile de son obligation réglementaire de couverture (au moins 27% de la population début 2012) relève exclusivement de la compétence de l'ARCEP. L'Autorité, à deux reprises, fin 2011 et début 2012, après avoir procédé à un tel contrôle par une campagne de mesures sur le terrain, a conclu au respect de cette obligation. Il en résulte que Free Mobile a réalisé les investissements nécessaires pour atteindre ce niveau de couverture. L'ANFR, quant à elle, a contrôlé le fonctionnement des stations d'émission de Free et le service rendu par ces stations. Elle évaluera ensuite, de façon théorique, la couverture du réseau de Free Mobile sur la base d'un modèle informatique de propagation des ondes, pour les sites dont elle a constaté l'activité. A ce stade, elle relève que 92% des sites contrôlés fonctionnent effectivement. Si ce taux devait se maintenir pour l'ensemble des sites, près de 900 des 979 sites déclarés prêts à émettre seraient effectivement actifs, soit un nombre significativement supérieur à celui constaté par l'ARCEP (735 stations) lors de son dernier contrôle, effectué il y a un mois. Même si les relevés de l'ANFR ne sont pas comparables aux vérifications de la couverture telle qu'effectuées par l'ARCEP, ils confortent toutefois les conclusions auxquelles est parvenue l'ARCEP à l'issue des contrôles réalisés sur le terrain : le réseau de Free Mobile est bien conforme aux obligations de couverture prévues par sa licence.

2- Comment le réseau de l'opérateur est-il utilisé ?

Le rapport d'étape de l'ANFR mentionne également, comme cela avait été indiqué par le président de l'ARCEP dans le cadre de son audition, le 28 février, devant la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, qu'une part significative des communications des clients de Free Mobile

transite par le réseau d'Orange dans le cadre de l'accord d'itinérance qui lie les deux opérateurs. Toutefois, à ce stade, l'ANFR ne fournit pas de données quantitatives précises sur ce sujet. Quoi qu'il en soit, l'estimation de la part du trafic des abonnés de Free passant respectivement par le réseau de cet opérateur et par celui d'Orange est à relier aux conditions techniques et tarifaires de l'accord d'itinérance, contrat de droit privé conclu entre Orange et Free.

3- Quelle est la qualité de service pour l'utilisateur ?

L'Autorité est attentive à la fois au respect, par les opérateurs, de leurs obligations de couverture mais aussi à la qualité de service. C'est ainsi que, dans son rapport sur la couverture mobile rendu public en décembre 2009, l'Autorité indiquait que « la caractérisation de la disponibilité sur le territoire des services de communications mobiles de troisième génération nécessite de tenir compte à la fois de la couverture et de la qualité de service ». Ces deux dimensions sont essentielles, mais elles sont distinctes et complémentaires. En effet, comme les consommateurs peuvent en faire quotidiennement l'expérience dans le centre de la plupart des agglomérations, pourtant regardées comme couvertes par les opérateurs mobiles historiques depuis de nombreuses années, il peut être difficile, à certains moments de la journée, d'établir une communication ou d'obtenir un débit satisfaisant. L'étude sur la qualité de service réalisée chaque année par l'Autorité, dont les résultats de l'édition 2011 ont été publiés le 4 novembre dernier, permet de rendre compte de ces différences dans le service rendu aux consommateurs. Les résultats de la prochaine étude seront connus à la fin de l'année 2012. A cette occasion, l'ARCEP fera, à l'issue d'une concertation approfondie avec tous les acteurs concernés, des propositions visant à améliorer la mesure de la qualité de service.

L'Autorité est, par ailleurs, favorable à une évolution de la définition de la couverture, ainsi que le président de l'ARCEP l'a indiqué lors de son audition du 28 février et que les services de l'Autorité l'ont confirmé à l'occasion d'une réunion de travail qui s'est tenue ce matin au ministère de l'industrie. Des propositions précises seront faites dans le cadre du rapport d'ensemble sur la couverture mobile 2G / 3G /4G que l'Autorité rendra public à l'automne.

En revanche, la définition réglementaire de la couverture applicable aux licences déjà attribuées et devenues définitives ne saurait, sans risque juridique majeur, être modifiée. S'agissant notamment des demandes tendant à ce que des opérateurs soient sanctionnés en raison de manquements à leurs obligations de couverture, l'Autorité rappelle qu'elle respecte les principes posés par les plus hautes juridictions nationales et européennes, selon lesquels l'interprétation des manquements pouvant faire l'objet de sanction est strictement limitée à ce que prévoient les textes, en l'occurrence les licences des opérateurs, et ne saurait s'appuyer sur des définitions qui ne résultent pas de ceux-ci.

www.arcep.fr

Contact presse : Jean-François Hernandez

Tel : 01 40 47 70 33 - Mel : hernandez@arcep.fr