



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 19/03/2008  
COM(2008) 153

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

**RAPPORT D'AVANCEMENT SUR LE MARCHÉ UNIQUE EUROPÉEN DES  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DE 2007 (13<sup>e</sup> RAPPORT)**

{SEC(2008) 356}

## 1. INTRODUCTION

La présente communication rend compte de l'évolution du secteur des communications électroniques au cours de l'année 2007<sup>1</sup>.

Le cadre réglementaire de l'UE est conçu pour profiter aux usagers et aux consommateurs en faisant en sorte que la concurrence et l'intégration accrue du marché européen incitent à investir dans des services innovants, attrayants et abordables. Son but ultime est la suppression progressive de la réglementation économique ex ante pour autant que la concurrence soit suffisamment développée.

Cette approche s'est avérée payante. Toutefois, il y a de nombreuses possibilités de tirer davantage profit d'un marché unique renforcé, d'une concurrence accrue et d'une réduction de la charge réglementaire.

La Commission a donc publié une recommandation révisée sur les marchés pertinents<sup>2</sup> ainsi que des propositions<sup>3</sup> de modification des directives constituant le cadre réglementaire. Elles visent en particulier à consolider le marché intérieur par des réglementations nationales plus cohérentes; un renforcement de la protection des consommateurs et des droits des utilisateurs; et une gestion et une mise en œuvre plus efficaces du spectre.

## 2. ÉVOLUTION DES MARCHES

Le secteur des télécommunications constitue le segment le plus important du marché des technologies de l'information et des communications (TIC) et représente à lui seul près de 44% de sa valeur totale<sup>4</sup>. Avec un taux de croissance probable de 1,9%<sup>5</sup> en 2007, il reste essentiel pour l'économie européenne et contribue pour environ 12% à l'augmentation de la productivité du travail<sup>6</sup>. Les recettes sont estimées à 293 milliards d'euros contre 289 milliards en 2006<sup>4</sup>. La part de la téléphonie vocale fixe diminue en termes de recettes tandis que la téléphonie mobile continue sa progression et que le service fixe à haut débit connaît une forte croissance.

En 2007, les consommateurs ont encore profité d'une baisse des prix, en particulier pour les services de téléphonie vocale mobile. À cela, s'est ajoutée une disponibilité accrue des offres comme le service mobile à large bande et des services fixes à plus haut débit, notamment par fibre optique. Sur la plupart des marchés de l'UE, on observe une augmentation des volumes et une chute des prix, ce qui suggère que le consommateur européen moyen de services de communications électroniques était mieux loti en 2007 que l'année précédente.

Dans les secteurs où le marché n'a pas fait baisser les prix pour une meilleure qualité, la Commission est restée vigilante. En 2007, le règlement sur l'itinérance<sup>7</sup> s'est attaqué aux tarifs

---

<sup>1</sup> Sauf indication contraire, la situation décrite est celle au 31 décembre 2007 et les données concernant le marché celles au 1<sup>er</sup> octobre 2007.

<sup>2</sup> Recommandation de la Commission 2007/879/CE.

<sup>3</sup> COM(2007) 697-699.

<sup>4</sup> Observatoire européen des technologies de l'information (EITO) 2007.

<sup>5</sup> EITO Mise à jour 2007.

<sup>6</sup> Estimation basée sur EU KLEMS.

<sup>7</sup> Règlement (CE) n° 717/2007.

élevés des services d'itinérance vocale dans l'UE. Les prévisions alarmistes des entreprises ne se sont pas vérifiées. La Commission continuera à suivre l'évolution des tarifs des SMS et services de données en itinérance et en rendra compte au Conseil et au Parlement en 2008.

## Investissements

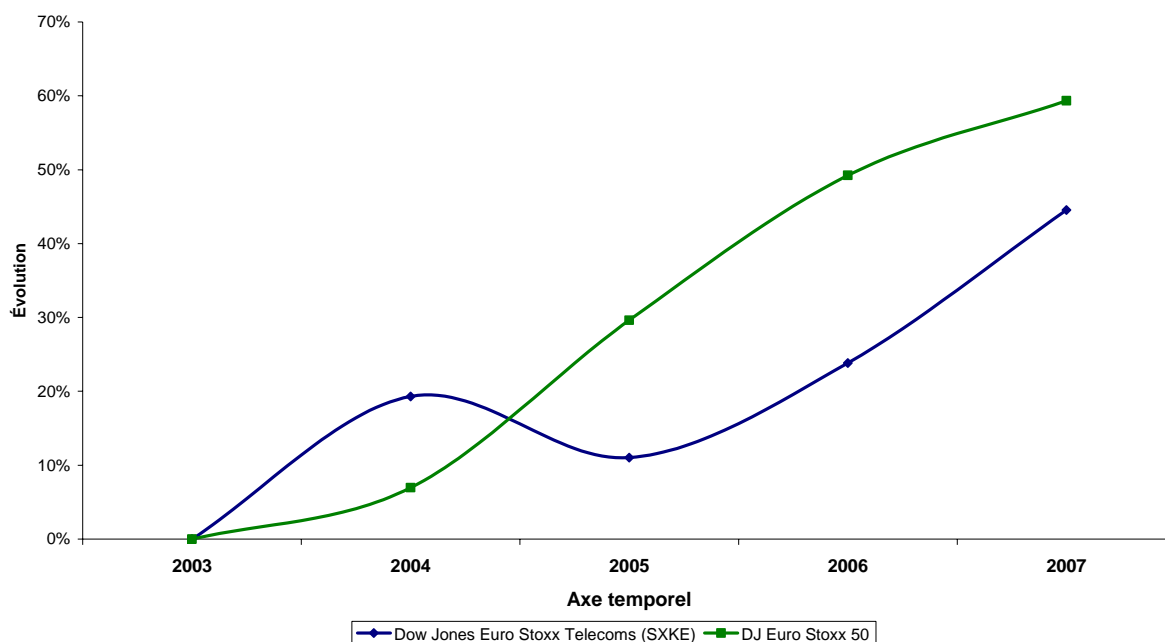
On estime que les investissements cumulés dans le secteur, en termes de dépenses en capital, ont dépassé 50 milliards d'euros en 2007, soit une augmentation par rapport à 2006 et pour la cinquième année consécutive.

En 2007, les opérateurs historiques de téléphonie fixe ont investi environ 13,5% de leurs recettes, soit à peu près autant qu'en 2006. Encore une fois, ce pourcentage était plus élevé pour les autres opérateurs: en France et en Italie par exemple, les principaux d'entre eux ont investi environ 30% de leurs recettes. Le total des investissements des nouveaux arrivants est estimé à 25% du chiffre global.

## Perspectives financières

Après quelques années à la traîne, le secteur des communications électroniques a, depuis 2005, renoué avec de bonnes performances économiques globales. De nombreux analystes financiers qualifient aujourd'hui le secteur de très performant compte tenu d'éléments comme l'importance constante des liquidités tirées de la téléphonie fixe et du haut débit, conjuguée à une réduction des dettes au cours des dernières années et à des rendements élevés sur dividendes.

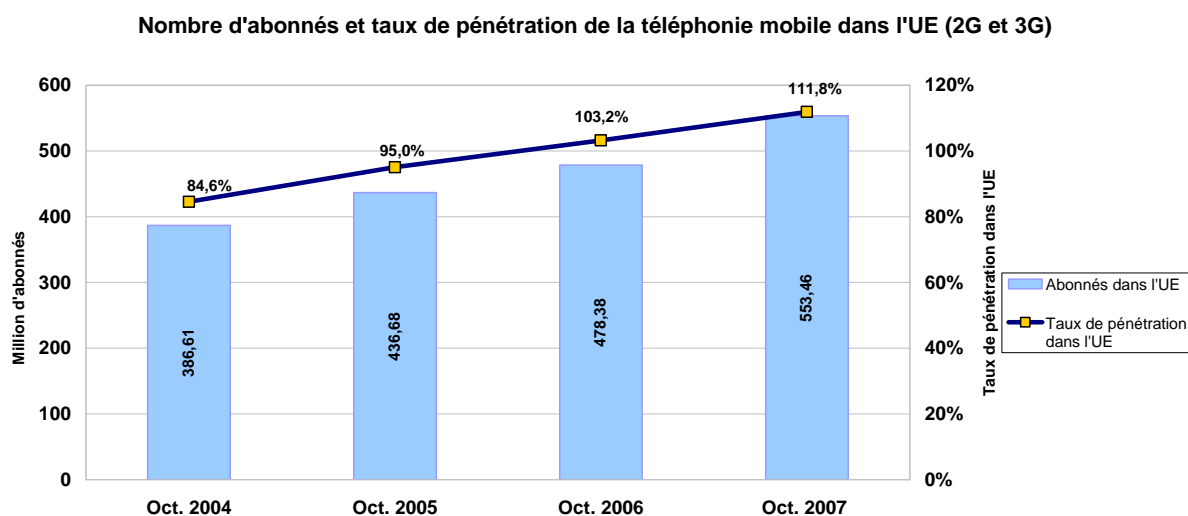
Performances relatives du secteur depuis 2003



## Téléphonie mobile

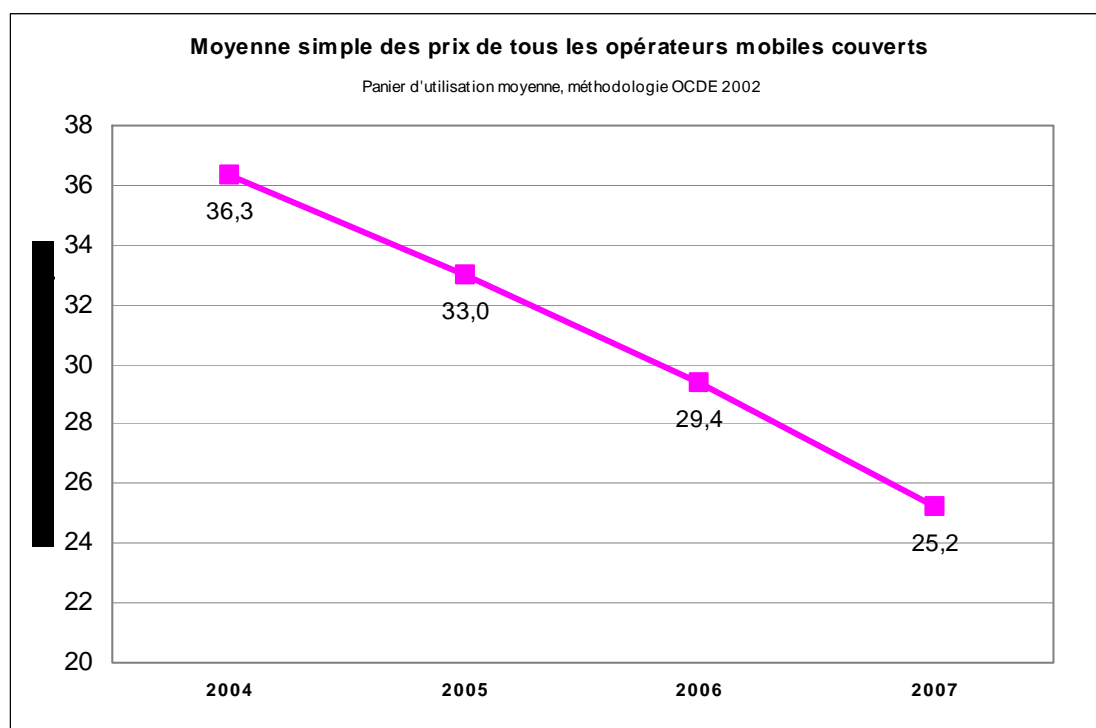
Passant de 133 milliards d'euros en 2006<sup>4</sup> à 137 milliards estimés, les recettes de la téléphonie mobile ont augmenté de 3,8% contre 4,1% l'année précédente<sup>5</sup>.

La pénétration a continué à augmenter, avec un taux théorique de 111,8% de la population contre 103,2 % l'année précédente.



Le taux d'augmentation des recettes reflète l'intensification de la concurrence et la baisse des prix de détail conjuguées à la saturation dans la plupart des pays et à la baisse des tarifs de terminaison d'appel. Si les prix dans le panier<sup>8</sup> d'utilisation faible ont baissé d'environ 10%, ceux dans les paniers d'utilisation moyenne et élevée ont diminué de presque 14%.

Dans chaque État membre, la part de marché relative des plus gros opérateurs, des principaux concurrents et des derniers arrivés n'a pas sensiblement changé depuis 2004.



<sup>8</sup> Méthodologie OCDE – Voir document de travail des services de la Commission.

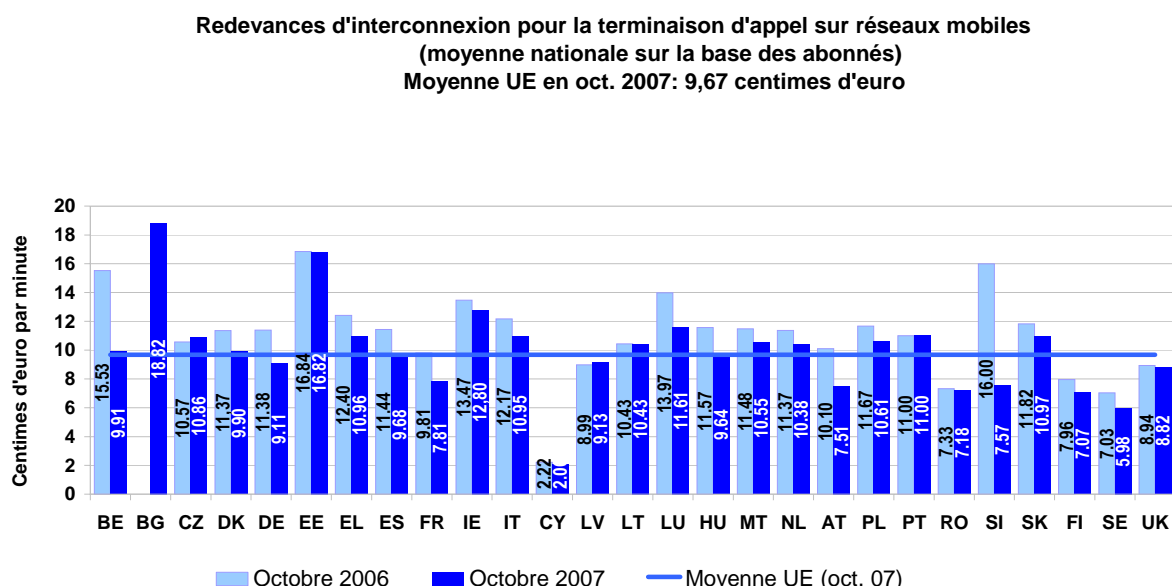
## Services de données

Les SMS constituent toujours une source de revenus importante et représentent environ 14% des recettes totales en 2007, tandis que les autres services de données ont enregistré une augmentation significative et représentent environ 7% des recettes contre 5% en 2006.

La 3G a décollé en 2007. Aujourd'hui, elle est proposée dans l'offre commerciale de 86 opérateurs dans tous les États membres, contre 70 l'année dernière. Le taux de pénétration de la 3G est passé de 11% à la fin de 2006 à 20% estimés à la fin de 2007<sup>9</sup>, ce qui représente plus de 88 millions d'abonnements. Les cartes de données pour le haut débit mobile sont en train de devenir une source importante de revenus (en particulier en Autriche).

## Tarifs de terminaison d'appel (TA)

L'action réglementaire visant à faire baisser les tarifs de TA se poursuit, mais le manque de cohérence dans l'approche fait obstacle au marché unique. La moyenne des tarifs est passée pour la première fois cette année sous la barre des 10 centimes et, à 9,67 centimes, enregistre une baisse de 12% par rapport à octobre 2006. Il y a toutefois de grandes différences tarifaires entre les États membres (de 1,93 centimes à Chypre à 22,37 centimes en Estonie) et la moyenne reste 8,7 fois plus élevée que la moyenne des tarifs de terminaison d'appel fixe.

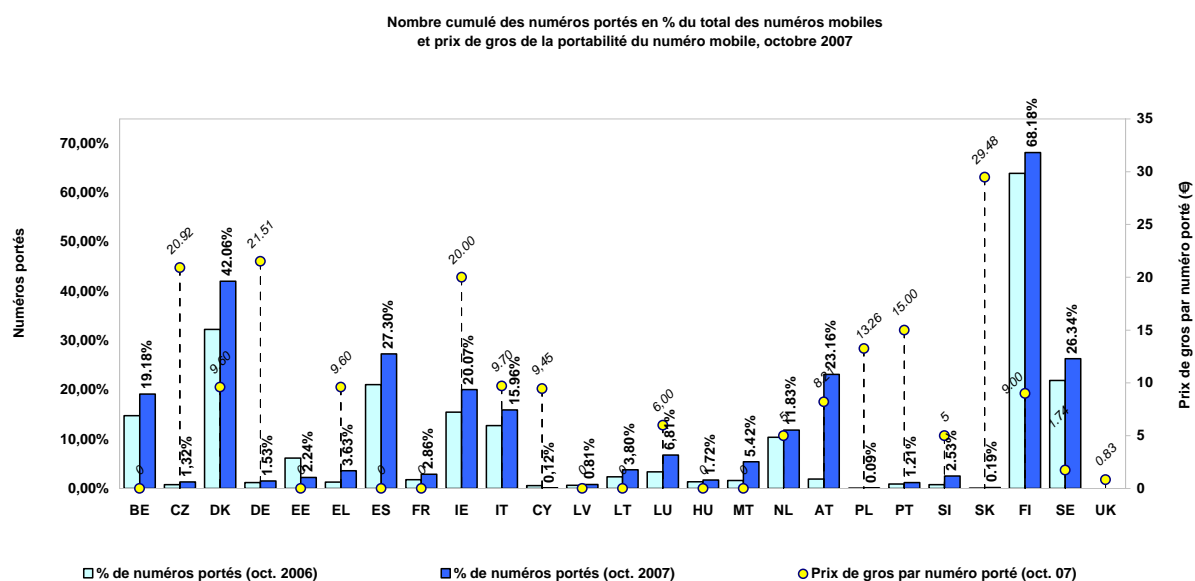


## Portabilité du numéro

L'année dernière, le nombre de numéros mobiles portés a augmenté de 7,1 millions. En octobre 2007, 46 millions d'abonnés (8,31%) ont recouru au portage de leur numéro. Rien qu'en Italie, plus de 14 millions de clients ont fait porter leur numéro. Cela représente 15,96% de tous les numéros mobiles. La Finlande a le pourcentage le plus élevé de numéros portés (68,18%), suivie par le Danemark (42,06%) et l'Espagne (27,3%). Globalement, néanmoins, les performances restent très inégales, avec un portage négligeable dans plusieurs États membres, et l'impact potentiel sur la concurrence ne se fait pas pleinement sentir. Par

<sup>9</sup> IDATE – PAC Consultants – Coe-Rexecode novembre 2007.

conséquent, la Commission a proposé de réduire à un jour ouvrable le délai accordé aux opérateurs pour assurer la portabilité du numéro.



### Itinérance

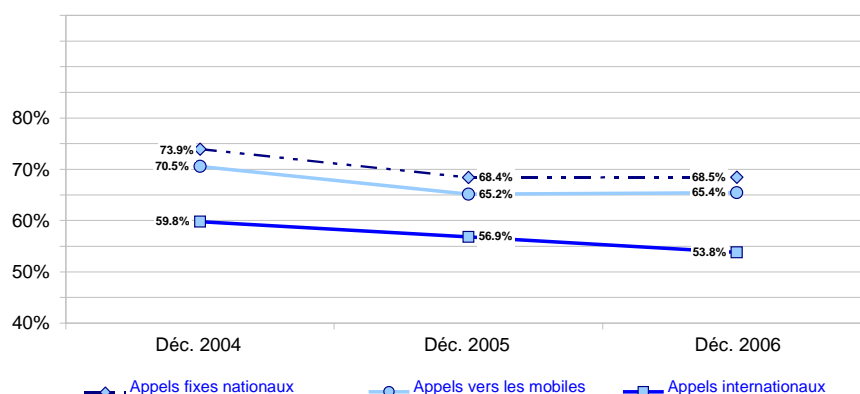
Le règlement sur l'itinérance est entré en vigueur le 30 juin 2007 et a été mis en œuvre dans tous les États membres sans grande difficulté. Les consommateurs font désormais des économies importantes, de l'ordre de 60%, sur leurs appels en itinérance. La Commission est en train d'étudier comment le règlement fonctionne, notamment s'il doit s'appliquer au-delà de juin 2010 et s'il est nécessaire de réguler le tarif des SMS et du téléchargement de données en itinérance.

### Téléphonie vocale fixe

Les recettes de la téléphonie vocale fixe continuent à baisser, d'environ 5%<sup>4</sup>, comme en 2006. Elles sont estimées à 79 milliards d'euros<sup>4</sup>. La baisse des volumes de trafic peut s'expliquer par le passage aux services IP et aux services mobiles, tendance qui se confirme.

La part de marché des opérateurs historiques de téléphonie fixe (en termes de recettes de détail et de volume de trafic) s'est presque stabilisée sauf concernant les appels internationaux pour lesquels elle a continué à diminuer. Dans certains pays, les opérateurs historiques ont toutefois renforcé leur position et le marché reste encore très concentré. Il y a eu, néanmoins, une augmentation du nombre de lignes d'accès direct fournies par les nouveaux arrivants et la portabilité du numéro fixe contribue encore largement à la concurrence.

Part de marché moyenne des opérateurs historiques de l'UE sur le marché de la téléphonie vocale  
(sur la base des recettes)



### Services groupés

Parallèlement à la convergence des plateformes, la tendance se confirme pour ce qui est des services groupés, c'est-à-dire des offres comprenant téléphonie vocale fixe, haut débit, TV et téléphonie mobile que les opérateurs proposent à un prix forfaitaire. Il est cependant essentiel que les autres opérateurs aient accès aux ressources de gros nécessaires pour leur permettre de proposer des services compétitifs et que la liberté de l'utilisateur de changer d'opérateur ne soit pas indûment entravée. Une enquête de l'UE<sup>10</sup> a montré que 29% des ménages se sont abonnés à au moins un service groupé, contre 18% l'année précédente.

### Voix sur IP (VoIP)

Bien que la VoIP soit de plus en plus utilisée dans plusieurs États membres – elle représente par exemple 14% du trafic de téléphonie fixe en France, 6,3% en Autriche et 5,6% en Slovénie –, les divergences d'approche entre autorités de régulation nationales (ARN) pourraient limiter le potentiel de cette technologie. Les divergences sont patentées sur des questions comme le traitement en tant que service classique de téléphonie vocale, la numérotation, la portabilité du numéro, l'interconnexion, la qualité du service et la fourniture d'informations de localisation de l'appelant aux services d'urgence. Le Groupe des régulateurs européens (ERG) a récemment publié une position commune sur plusieurs de ces questions<sup>11</sup>, laquelle va dans le sens d'une approche plus cohérente.

### Haut débit

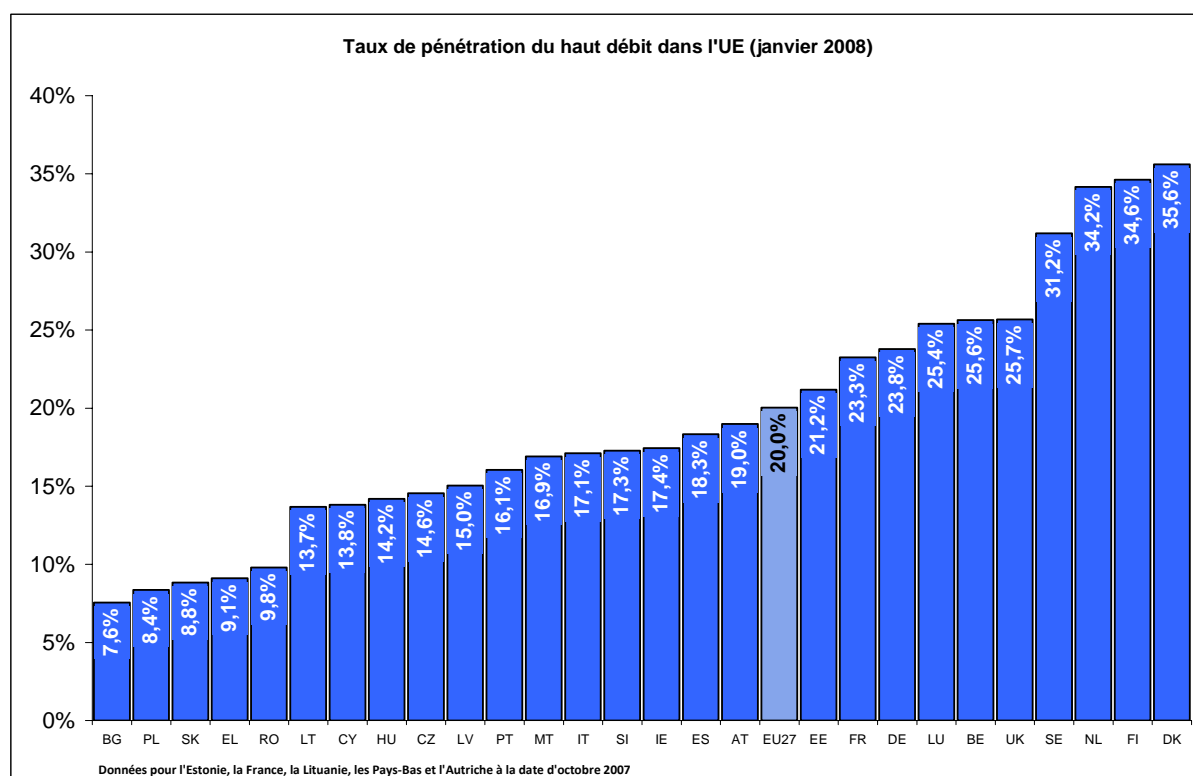
Les recettes provenant des services de données fixes, surtout du haut débit, continuent à augmenter fortement. Globalement, ce secteur a engendré des recettes estimées à 62 milliards d'euros, contre 58,5 milliards en 2006<sup>4</sup>.

Le nombre de lignes fixes pour l'accès à haut débit dépassait les 99 millions au 1<sup>er</sup> janvier 2008 contre 80 millions en janvier 2007.

<sup>10</sup> Enquête auprès des ménages sur les communications électroniques (nov.-déc. 2007).

<sup>11</sup> ERG (07) 56 rév. 2.

Le taux moyen de pénétration dans l'UE est passé de 16,3% en janvier 2007 à 20% en janvier 2008.



L'écart entre l'État membre ayant le taux de pénétration le plus élevé et celui ayant le taux le plus bas est passé de 27,4 points de pourcentage en janvier 2007 à 28 en janvier 2008.

Concernant la disponibilité du haut débit, il y a aussi de grandes différences entre les zones urbaines et les zones rurales. Par exemple, la couverture par DSL dans les zones rurales est de 71,3% contre 89,3% au niveau national (et 94% en zone uniquement urbaine). Pour le câble, la différence est encore plus grande avec seulement 7,4% des zones rurales couvertes contre 35,6% au niveau national. L'écart entre les zones rurales et la moyenne nationale en ce qui concerne la couverture par DSL et par câble est particulièrement important en Slovaquie, Italie, Lettonie et Allemagne<sup>12</sup>.

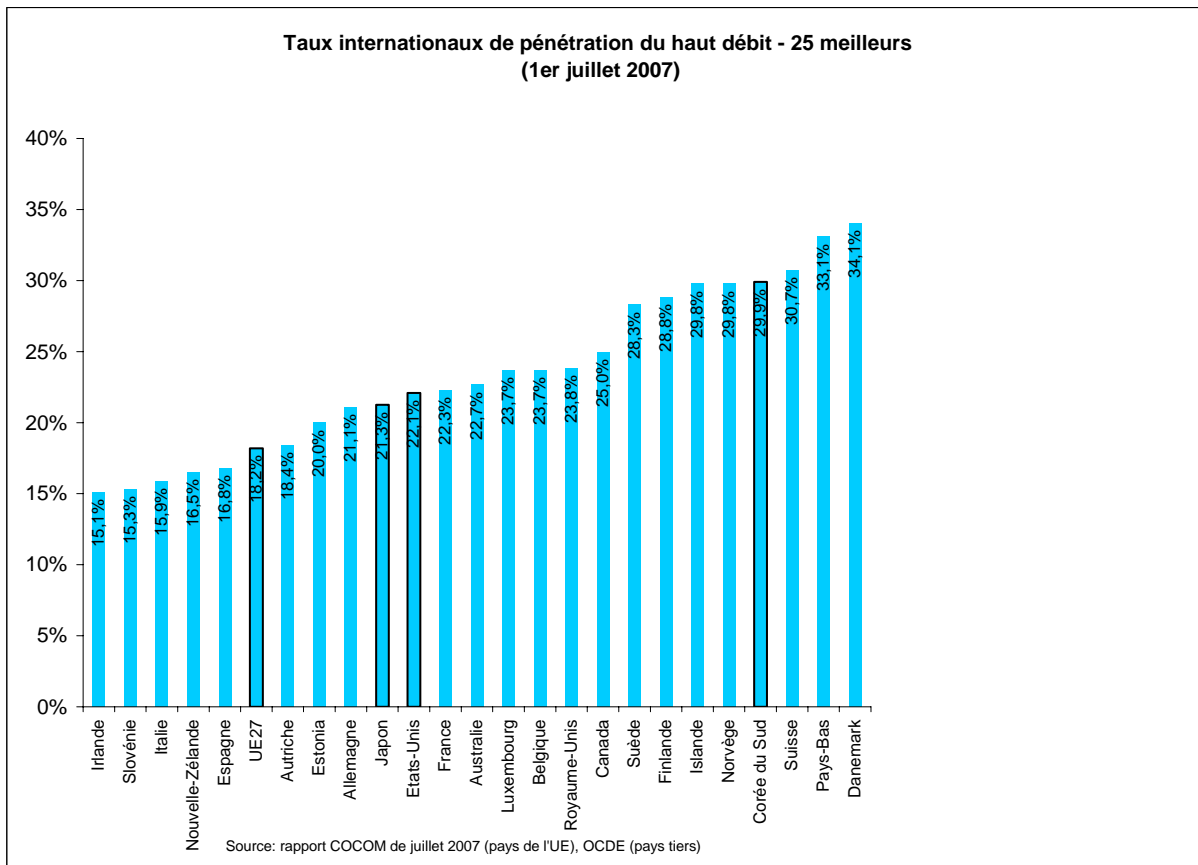
Les propositions de réforme de la Commission contribueront à réduire cette fracture en facilitant l'utilisation de portions du spectre devenues disponibles à la suite du passage au numérique afin d'étendre l'accès à haut débit en zone rurale par le recours à des solutions sans fil.

### *Comparaisons internationales*

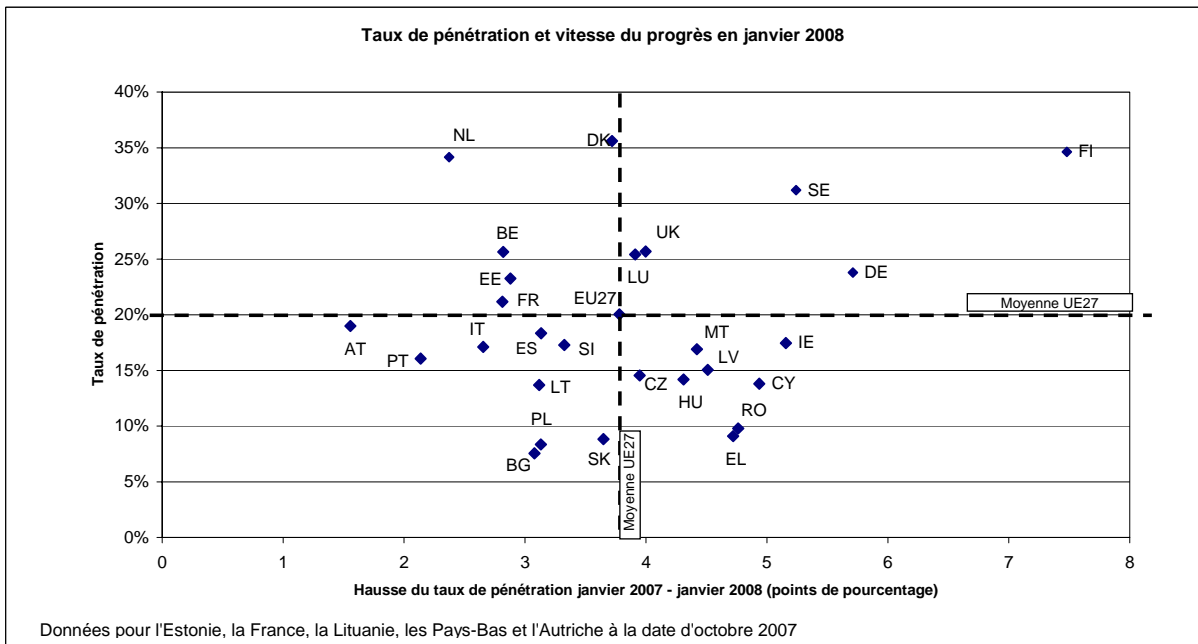
En juillet 2007, le Danemark et les Pays-Bas avaient le taux de pénétration le plus élevé au monde et plusieurs autres États membres de l'UE se situaient dans le peloton de tête. Bien que les États-Unis et la Corée du Sud aient également amélioré leurs performances en 2007, huit pays de l'Union ont aujourd'hui un taux de pénétration du haut débit plus élevé que celui des États-Unis.

<sup>12</sup> 'Broadband Coverage in Europe' IDATE 2007 (données au 31 décembre 2006).





Dans l'UE, c'est en Finlande, en Allemagne, en Suède, en Irlande et à Chypre que la croissance a été la plus forte. Si, pour la Finlande et la Suède, cette croissance est logique puisqu'elles étaient déjà en avance, pour les trois autres pays, elle équivaut à un certain rattrapage.



*Plateformes à haut débit*

Avec près de 80% de toutes les lignes, la DSL reste, de loin, la technologie d'accès à haut débit qui prédomine dans l'UE. Cependant, les lignes DSL ont vu changer leur position relative par rapport aux autres technologies et enregistré une croissance de 22,4% en 2007 contre 34,5% en 2006. Dans le même temps, d'autres technologies, surtout le câble mais aussi la fibre jusqu'à l'abonné (FTTH), la boucle locale sans fil (WLL) et mobile, commencent à offrir des possibilités de concurrence significative entre plateformes.

La croissance du haut débit par le câble a été de 21,7% depuis janvier 2007 et s'est avérée particulièrement forte en Allemagne, en Pologne, au Royaume-Uni, en Espagne, en Hongrie et en Belgique. En Suède, Lituanie et Estonie, États membres où le taux d'accès par fibre optique est le plus élevé, la FTTH a augmenté sa part de marché par rapport à la fin de 2006. La WLL constitue un moyen d'accès important en République tchèque, en Irlande et en Slovaquie, cette dernière ayant enregistré une croissance significative en 2007.

### *Concurrence*

Si la part de marché du haut débit des opérateurs historiques semble diminuer (46,3% en janvier 2008 contre 46,8% en janvier 2007 en moyenne), la concurrence résulte toujours, dans une large mesure, de la revente des lignes de l'opérateur historique. Par exemple, au Royaume-Uni, la part de marché de l'opérateur historique est de 25,8% hors lignes revendues, mais atteint presque le double si l'on prend en compte ces dernières. La différence est de 18 points en Allemagne et de 10,8 points au Luxembourg. La part de marché de l'opérateur historique varie de 17,2% en Roumanie à 88% à Chypre.

Même s'ils utilisent, dans une large mesure, la revente des lignes pour fournir du haut débit à leurs clients, les nouveaux arrivants exercent de moins en moins une simple concurrence basée sur les services. Le marché de gros des boucles locales dégroupées, qui représente aujourd'hui 12,8% des lignes RTPC dans l'UE, a connu une forte croissance (de 54,2% pour le dégroupage total et de 33,8% pour l'accès partagé) tandis que le train de bits (*bitstream*) a augmenté de 10,5%. Le fait qu'il y ait désormais 23,5 millions de lignes dégroupées, contre 11,6 millions de lignes revendues et 6 millions de lignes *bitstream*, indique que les nouveaux arrivants gravissent l'échelle des investissements.

## **3. ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE**

### **Cadre institutionnel**

#### *Pouvoirs et moyens des ARN*

La Commission tente de répondre aux préoccupations concernant un manque de réels pouvoirs d'exécution des ARN, notamment pour ce qui est des sanctions financières maximales qui peuvent être imposées (Bulgarie, Estonie, Autriche), ou aux doutes quant à la capacité des ARN d'intervenir sur les questions d'accès et d'interconnexion (Pologne, Suède).

Bien que l'action des ARN soit plus effective dans nombre de pays (Italie, Irlande, Hongrie, Suède, Pays-Bas), la Commission étudie certains problèmes persistants liés au manque de moyens en Bulgarie, en Grèce, au Luxembourg, en Pologne et en Slovaquie.

Les ARN, dans les petits pays en particulier, peuvent éprouver des difficultés à réunir les compétences et ressources nécessaires pour effectuer des analyses de marché et contrôler l'application des solutions sur des marchés de plus en plus complexes.

## *Indépendance*

L'indépendance des ARN est une condition préalable à la sécurité réglementaire. En Lettonie et en Hongrie, il a été pris ou prévu des mesures étayant l'indépendance des ARN. Toutefois, il reste des motifs de préoccupation en Bulgarie, au Luxembourg et, surtout, en Pologne à propos des règles de révocation des responsables de l'ARN. Aussi, dans ses propositions de révision du cadre réglementaire, la Commission a-t-elle prévu des dispositions visant à renforcer l'indépendance des ARN.

## *Recours*

Les recours systématiques contre les décisions des ARN continuent à retarder leur mise en application et ce malgré les efforts déployés par plusieurs États membres pour rationaliser la procédure (Allemagne, Grèce, Irlande, Malte, Pologne et Suède). Les propositions de réforme de la Commission dans ce domaine doivent dissuader d'intenter systématiquement un recours comme moyen de retarder l'application des décisions réglementaires.

## **Application des mesures réglementaires**

### *Analyses de marché*

Le premier cycle d'analyses de marché est désormais pratiquement achevé dans tous les États membres à l'exception de la Bulgarie et de la Roumanie. Alors que la Commission a en conséquence clôturé les procédures d'infraction à l'encontre de onze États membres, le marché dans ces pays n'a pas réellement bénéficié de la réglementation ciblée appliquée dans les États membres où les analyses de marché ont été réalisées à temps.

Dans les États membres où le premier cycle d'analyses de marché s'est achevé en temps utile et où une réglementation appropriée a été instaurée au niveau des marchés de gros, cela a permis aux autorités de déréguler certains marchés de détail. Il est probable que les futures analyses de marché réalisées par les ARN, compte tenu de la recommandation révisée de la Commission sur les marchés pertinents, conduisent à déréguler davantage les marchés de détail.

### *Application des solutions*

Pour ce qui est d'imposer et de faire appliquer les solutions réglementaires, la situation est contrastée. Dans plusieurs États membres, il reste encore à arrêter des mesures finales (p. ex. en Hongrie et en Pologne) et le délai entre l'achèvement des analyses de marché et l'imposition d'obligations définitives est une question particulièrement préoccupante notamment en Allemagne, en Estonie, en Irlande et au Luxembourg.

Même là où des obligations définitives ont été imposées, celles-ci sont rarement assez détaillées pour constituer une base solide en matière d'investissement et d'accès au marché. Le lancement d'opérations commerciales est souvent retardé jusqu'à ce que des détails importants soient précisés après des procédures de recours ou de règlement de litige.

En outre, les conditions tarifaires des offres de référence concernant des produits régulés spécifiques ne constituent pas toujours, pour d'autres opérateurs, une incitation à lancer des services concurrents (p. ex. en Lituanie, au Luxembourg, à Malte, en Pologne, en Slovaquie et en Suède). Par ailleurs, les difficultés à fournir des produits de gros (notamment la discrimination non tarifaire par rapport à la branche détail de l'opérateur puissant sur le

marché, les problèmes en matière de contrats de service, de colocalisation, de migration entre produits ou de portabilité) peuvent retarder la mise en application et nuire à la compétitivité d'autres offres de détail.

L'un des domaines où le manque de cohérence dans l'application des solutions est le plus patent est celui des méthodes d'orientation en fonction des coûts et de comptabilisation des coûts. Le passage à l'orientation en fonction des coûts peut aussi faire l'objet de calendriers très différents et impliquer plusieurs niveaux d'asymétrie qui ne se justifient pas forcément par la diversité des marchés nationaux.

Ces différences font peser une charge supplémentaire sur les opérateurs souhaitant offrir des services paneuropéens et empêchent l'achèvement d'un marché intérieur des communications électroniques. Le fait que les ARN ne disposent pas d'assez de pouvoirs d'exécution ou qu'elles rechignent à les exercer peut aussi expliquer pourquoi les solutions ne sont toujours pas appliquées dans la pratique.

Face à ces inconvénients, la Commission a acquis la conviction qu'elle devait avoir son mot à dire concernant les solutions et qu'il fallait renforcer les pouvoirs d'exécution des ARN, deux idées qui ont été intégrées dans ses propositions de réforme.

Les difficultés rencontrées par les ARN pour imposer en temps utile le respect de conditions réellement non discriminatoires sur les marchés régulés ont amené plusieurs d'entre elles (p. ex. en Italie, Pologne et Suède) à envisager l'instauration de la séparation fonctionnelle entre les services d'accès au réseau local de l'opérateur historique de téléphonie fixe et ses autres départements commerciaux de détail et de gros, afin de garantir l'égalité de traitement concernant l'accès aux ressources de gros entre la branche détail de l'opérateur historique et les autres opérateurs. En Irlande, l'opérateur historique a lui-même proposé une forme de séparation structurelle. Cette évolution souligne la nécessité de trouver un moyen d'assurer une cohérence d'approche dans les États membres.

## **Gestion du spectre**

En 2007, plusieurs mesures prises au niveau de l'UE afin d'harmoniser l'utilisation du spectre sans droits individuels (dispositifs à courte portée, RFID, R-LAN) ont permis d'accomplir des progrès dans le sens d'un marché unique des communications sans fil. La tendance à un recours accru aux mécanismes du marché pour la gestion du spectre s'est également poursuivie. Les changements qu'il est proposé d'apporter au cadre réglementaire sont censés confirmer cette tendance que justifient la rapidité de l'innovation technologique, l'évolution de la demande de services et la mondialisation accrue des marchés.

On observe aussi une tendance, dans certains États membres, à rendre les autorisations d'utilisation du spectre neutres du point de vue technologique et des services, conformément aux propositions formulées par la Commission concernant l'abrogation de la directive GSM et les modifications du cadre réglementaire. Par exemple, les autorités de régulation suédoise et britannique ont fait part de leur intention de rendre neutre du point de vue technologique et des services au moins une portion du spectre libéré par le passage à la radiodiffusion numérique, et plusieurs États membres ont entamé un processus qui doit aboutir à l'utilisation de fréquences de la bande de 900 MHz, jusque là réservée au GSM, par les services 3G<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Une proposition de décision de l'UE est en cours d'examen.

Malte, le Danemark et la Finlande préparent également une grande réforme de la gestion du spectre.

Bien que les décisions d'harmonisation du spectre prises par la Commission conformément à la décision Spectre radioélectrique n° 676/2002/CE au cours de la période 2004-2007 aient été appliquées dans la plupart des États membres, un effort important s'impose pour achever le processus. Une autre difficulté réside dans le fait que la législation européenne d'harmonisation du spectre fait double emploi avec des accords intergouvernementaux non contraignants au sein de la CEPT.

En août 2007, la Commission a complété sa décision n° 2007/98/CE sur l'utilisation harmonisée du spectre radioélectrique pour la mise en œuvre de systèmes fournissant des services mobiles par satellite (MSS) par une proposition de décision du Parlement européen et du Conseil visant à établir une base juridique pour la sélection et l'autorisation paneuropéennes des opérateurs de MSS. Une action coordonnée au niveau paneuropéen est également en cours afin de faciliter les communications mobiles à bord des avions.

Il convient, à l'évidence, de prévoir d'autres procédures harmonisées au niveau communautaire pour pouvoir accorder, de façon coordonnée et en temps utile, les licences concernant les radiofréquences nécessaires à la fourniture de services paneuropéens. La Commission a donc proposé qu'un nouvel organe, l'Autorité européenne du marché des communications électroniques, ait pour rôle de faciliter le processus d'octroi de licences aux services paneuropéens.

#### **4. INTERET DES CONSOMMATEURS**

Les ARN se sont davantage consacrées aux questions de consommation du fait, peut-être, de l'intensification de la concurrence liée à la convergence des marchés, du regroupement d'offres de service différentes et des efforts que les opérateurs doivent donc déployer pour gagner et retenir les clients.

##### **Transparence des prix**

La transparence des prix reste une préoccupation même si un nombre croissant de régulateurs mettent au point des outils de comparaison sur internet pour aider les consommateurs à choisir le prestataire qui offre le service répondant le mieux à leurs besoins.

Plusieurs États membres ont également instauré des mesures visant à accroître la transparence concernant les appels surtaxés et les services à numéro non géographique pour lesquels les coûts occultes et le manque d'informations tarifaires sont souvent source de préoccupation.

La Commission se réjouit de cette évolution qui va dans le sens des modifications qu'il est proposé d'apporter au cadre réglementaire.

##### **Service universel**

L'Allemagne et le Luxembourg restent les seuls États membres où le service universel est assuré dans des conditions de marché normales. Plusieurs autres États membres ont toutefois choisi d'exclure de la désignation certains éléments particuliers, par exemple les annuaires (Italie, Estonie) et les services de renseignements (Italie, Estonie, Irlande et Autriche). La République tchèque ne fait plus figurer l'accès en position déterminée – et la Suède et la

Finlande l'envisagent pour les solutions mobiles – parmi les éléments désignés. La Roumanie limite le service à la fourniture de télécentres donnant l'accès en zone rurale.

Les personnes handicapées et ayant des besoins spécifiques continuent à rencontrer de nombreuses difficultés pour accéder à des services essentiels à la vie sociale et économique. Si le cadre réglementaire encourage les États membres à prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services dont dispose la majorité des usagers, les mesures prises et les résultats obtenus varient considérablement à l'intérieur de l'UE.

### **Portabilité du numéro**

La portabilité du numéro est désormais disponible pour les utilisateurs de téléphonie mobile et fixe dans tous les États membres à l'exception de la Bulgarie et de la Roumanie. Plusieurs États membres ont pris des mesures afin de faciliter la portabilité du numéro pour les services de VoIP et d'opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) mais les règles diffèrent beaucoup en fonction de la classification et de l'utilisation des numéros correspondants. Le temps nécessaire (ainsi que le coût) pour porter les numéros est essentiel au jeu de la concurrence. Même si des progrès ont été accomplis (p. ex. en France, en Espagne et au Royaume-Uni), les délais sont toujours un frein à la concurrence dans nombre d'États membres. Aussi la Commission a-t-elle proposé d'exiger juridiquement que la portabilité soit assurée en un jour ouvrable.

### **112**

Le 112, numéro d'appel d'urgence européen, peut être utilisé pour appeler gratuitement, d'une ligne fixe ou mobile, les services d'urgence dans toute l'UE sauf en Bulgarie.

La fourniture, aux services d'urgence, d'informations de localisation de l'appelant reste problématique. La Commission a décidé d'assigner six États membres (Italie, Pays-Bas, Lituanie, Slovaquie, Lettonie et Pologne) devant la Cour de justice et a entamé une procédure à l'encontre de la Roumanie au motif qu'ils ne fournissent pas d'informations de localisation de l'appelant pour les appels du 112 à partir de réseaux mobiles.

La qualité de la réponse aux appels d'urgence varie considérablement à l'intérieur de l'UE car ce domaine n'est pas régi par des règles harmonisées. En attendant que la réglementation européenne actuelle soit modifiée pour fournir un cadre de bonnes pratiques en la matière, la Commission œuvre, par l'intermédiaire du Comité des communications et de son sous-groupe spécialisé dans les questions d'urgence, ainsi que du Comité de la protection civile, à promouvoir la qualité des réponses aux appels du 112.

## **5. CONCLUSIONS**

L'accroissement des recettes se poursuit dans le secteur en raison de l'augmentation constante du chiffre d'affaires du service fixe à haut débit et du service mobile. Dans le même temps, les consommateurs ont bénéficié d'un renforcement de l'environnement concurrentiel qui s'est traduit par une baisse des prix.

La modèle réglementaire de l'UE s'est avéré capable d'assurer une concurrence accrue des marchés tout en fournissant aux consommateurs une solide protection et un service de base garanti.

Dans les États membres où la réglementation a été appliquée selon les meilleures pratiques, les avantages potentiels pour le consommateur ont été démontrés, par exemple en ce qui concerne le déploiement de services à haut débit innovants. L'action réglementaire a été particulièrement fructueuse lorsque le processus d'analyse de marché s'est déroulé à temps, les solutions imposées aux opérateurs puissants sur le marché étaient suffisamment précises et détaillées, les procédures de recours et l'action de la justice ont été efficaces, et les régulateurs ont pu intervenir activement dans des questions non tarifaires.

Cependant, le cadre réglementaire actuel laisse une grande latitude concernant les règles précises à instaurer et la façon dont elles sont effectivement appliquées. Il s'ensuit que l'environnement réglementaire repose souvent sur des approches dont le manque de cohérence constitue un obstacle majeur à la réalisation d'un véritable marché unique dans l'Union et des avantages économiques qui en découlent. À titre d'exemple de divergences réglementaires, on peut citer les dispositions relatives aux tarifs de terminaison d'appel et périodes de transition, aux méthodes comptables, au traitement de la VoIP, à la portabilité du numéro mobile et à la discrimination non tarifaire des acteurs dominants.

Les propositions de la Commission actuellement à l'étude au Parlement européen et au Conseil visent à régler ces questions en recourant, le cas échéant, à des approches nouvelles tout en préservant le principe global de base qui était constitutif du cadre de 2002.