



Conférence de presse

ARCEP

8 avril 2011



Sommaire



■ Etat du secteur en France et en Europe

- Résistance du marché français des communications électroniques
- Reprise de l'investissement

■ Haut et très haut débit fixe

- Nouveau cycle d'analyse des marchés du haut et du très haut débit fixe
- Montée en débit
- Très haut débit

■ Haut et très haut débit mobile

- Développement de l'internet mobile
- Etat de la couverture 3G
- Allocation des fréquences nécessaires au développement du haut et au très haut débit mobile

■ Le niveau des terminaisons d'appel

- Baisse de la terminaison d'appel mobile
- Projets d'évolution de la terminaison d'appel fixe

■ La neutralité d'internet et des réseaux

- Les 10 propositions de l'ARCEP sur la neutralité de l'internet
- La mise en œuvre de ces propositions

■ Propositions en faveur des consommateurs

- Retour sur les 30 propositions de l'ARCEP

■ Le suivi du secteur postal



■ Etat du secteur en France et en Europe

- Résistance du marché français des communications électroniques
 - Reprise de l'investissement
-
- Haut et très haut débit fixe
 - Haut et très haut débit mobile
 - Le niveau des terminaisons d'appel
 - La neutralité d'internet et des réseaux
 - Propositions en faveur des consommateurs
 - Le suivi du secteur postal

Une bonne résistance du marché français des communications électroniques

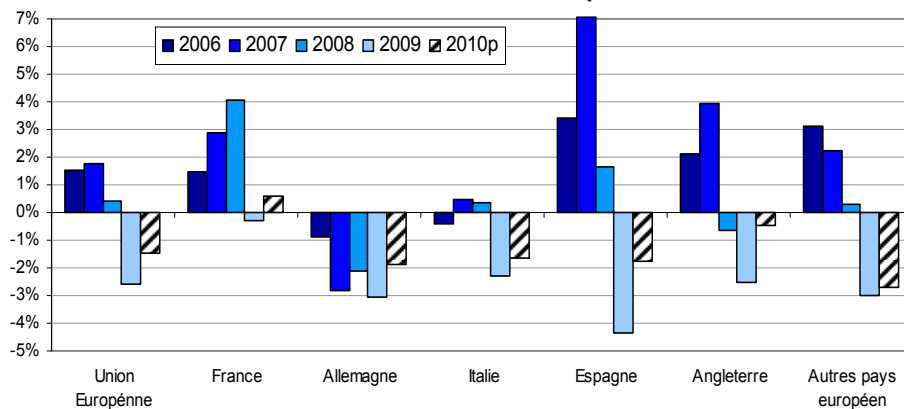
■ Les marchés européens de communications électroniques se sont repliés en 2009 et 2010 :

- Sur deux ans, on constate une contraction de l'ordre de 2% des revenus du secteur en Europe;
- La France est le seul, parmi les grands pays du marché européen, à avoir progressé sur la période.

■ De nouvelles sources de revenus pour les opérateurs :

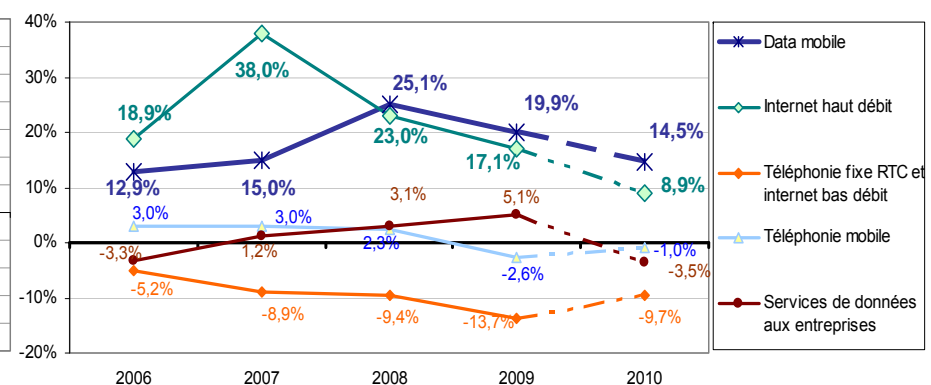
- Succès des smartphones et des clefs 3G/3G+ : revenus liés à l'internet mobile en croissance de 30%;
- Croissance des volumes et des revenus dégagés par les SMS;
- Les revenus des accès haut débit progressent de près de 10%, soit une croissance de 700 millions d'€ sur un an;
- La baisse tendancielle des revenus des services de téléphonie fixe se poursuit.

Croissance annuelle du revenu des services de communications électroniques



Source Idate 2011 et ARNs

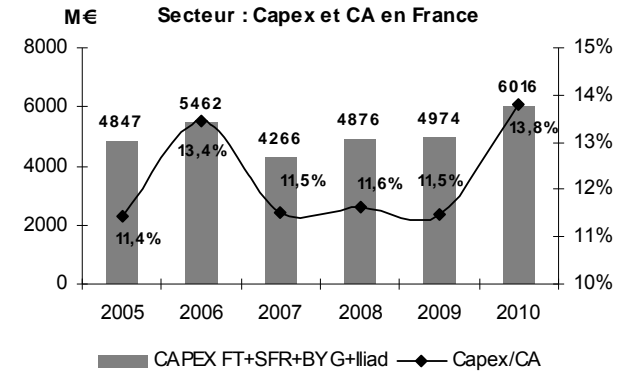
Croissance annuelle des services de communications électroniques en France



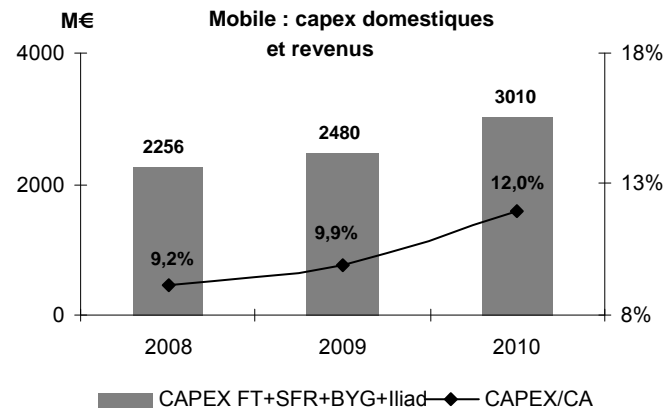
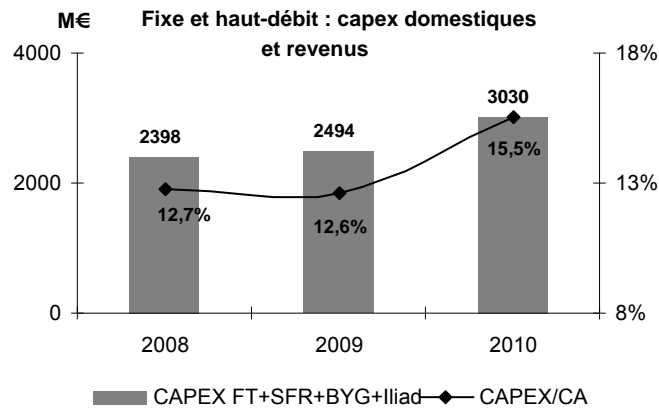
Source ARCEP, données provisoires pour 2010

Une reprise de l'investissement

- L'année 2010 a été marquée, en France, par une hausse des investissements, que ce soit en valeur ou en proportion des revenus



- Cette croissance est observée à la fois dans le fixe et le mobile



Une réflexion sur les liens entre régulation, innovation et croissance

LES COLLOQUES DE L'ARCEP

Croissance, innovation, régulation
Growth, Innovation, Regulation

Paris, mercredi 4 mai 2011

INSCRIPTION/REGISTRATION
<http://invitations.arcep.fr>

ARCEP Autorité de régulation
des communications
électroniques et des postes
www.arcep.fr

ARCEP Autorité de régulation
des communications
électroniques et des postes
www.arcep.fr

- L'ARCEP organise son colloque annuel sur le thème « Croissance, innovation et régulation » le 4 mai 2011
- Il permettra:
 - d'examiner le lien entre régulation et croissance et ses effets;
 - de préciser les moyens de la compatibilité entre régulation et innovation;
 - de poser les conditions d'émergence de l'« infostructure » du XXIème siècle;
 - d'envisager les nouvelles formes d'une régulation pour la société et l'économie numériques.



- Etat du secteur en France et en Europe

- **Haut et très haut débit fixe**

- Nouveau cycle d'analyse des marchés du haut et du très haut débit fixe
- Montée en débit
- Très haut débit

- Haut et très haut débit mobile

- Le niveau des terminaisons d'appel

- La neutralité d'internet et des réseaux

- Propositions en faveur des consommateurs

- La régulation du secteur postal

Un cadre réglementaire prochainement renouvelé pour le haut et le très haut débit fixe

- Un nouveau cycle d'analyse des marchés du haut et du très haut débit
 - Dans le cadre réglementaire européen, l'ARCEP adopte (généralement tous les 3 ans) des décisions dites d'« analyse des marchés » par lesquelles elle impose des obligations particulières aux opérateurs qui disposent d'une puissance sur les marchés des communications électroniques;
 - Pour les marchés du haut et du très haut débit fixe, l'ARCEP a engagé l'été dernier un processus de consultation des acteurs et de l'Autorité de la concurrence pour adopter de nouvelles décisions de régulation remplaçant celles adoptées à l'été 2008. L'ARCEP notifiera dans les tout prochains jours à la Commission européenne ses projets de décisions qui devraient ensuite faire l'objet d'une adoption, en principe d'ici fin mai.

- Une régulation adaptée des offres de gros de France Télécom
 - Prise en compte de l'avis de l'Autorité de la concurrence, invitant à alléger les obligations de France Télécom sur le marché de gros des offres activées (dites *Bitstream*), uniquement sur les territoires caractérisés par une forte animation concurrentielle;
 - Renforcement des obligations visant à l'extension effective du dégroupage sur l'ensemble du territoire;
 - Extension de l'obligation d'accès aux infrastructures de génie civil de France Télécom (fourreaux, supports aériens) pour faciliter les déploiements de fibre par les opérateurs alternatifs.

- Une clause de rendez-vous dans 18 mois pour évaluer l'impact de la régulation des déploiements de fibre optique FttH
 - Pas de régulation asymétrique de France Télécom sur les nouveaux réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH). En effet, la régulation symétrique imposant des obligations à l'ensemble des opérateurs ainsi que la régulation des infrastructures de génie civil de France Télécom apparaissent, à ce stade, suffisantes et de nature à favoriser l'investissement.

La finalisation du cadre réglementaire de la montée en débit

■ Un instrument pour amener le haut débit au plus grand nombre

- La montée en débit permet à des opérateurs (en particulier les opérateurs aménageurs dans le cadre des réseaux d'initiative publique initiés par les collectivités territoriales) de demander un réaménagement du réseau (boucle locale) de cuivre de France Télécom pour permettre d'offrir de meilleurs débits à certains foyers;
- Ce réaménagement consiste à rapprocher les équipements actifs des opérateurs en dégroupage plus près des abonnés (voir schéma en page suivante).

■ Le terme d'un long processus de travail

- L'ARCEP a engagé depuis plus d'un an des travaux visant à élaborer un cadre réglementaire qui garantisse une mise en œuvre efficace, qui protège la concurrence et qui réponde aux attentes des collectivités territoriales;
- Début mars 2011, l'Autorité de la concurrence a considéré dans un avis que le projet de l'ARCEP répondait aux risques concurrentiels.

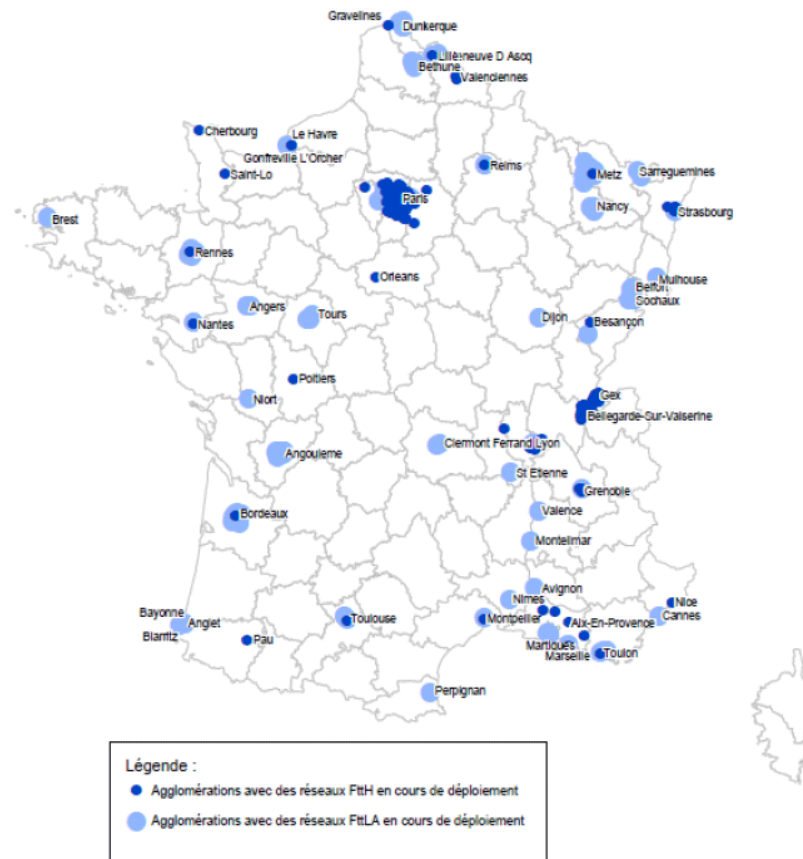
■ 3 millions de foyers sont *a priori* susceptibles de bénéficier de la montée en débit

- La montée en débit sur le réseau cuivre de France Télécom est une solution pertinente en complément et en attente du déploiement des réseaux de fibre optique FttH;
- Au regard des capacités de production, la montée en débit pourrait concerner jusqu'à 500 000 foyers par an.

■ Le tarif de l'offre de réaménagement de la boucle locale de France Télécom sera orienté vers les coûts de l'opérateur historique

Situation du marché du très haut débit

Carte des déploiements FttH/FttLA en cours



► Le déploiement des réseaux de fibre optique progresse

- Les opérateurs alternatifs utilisent massivement les offres d'accès au génie civil de France Télécom, ce qui se traduit par des déploiements significatifs dans plus de cinquante agglomérations, notamment à Paris, Lyon, Lille, Marseille, Bordeaux ou Grenoble ;
- À la fin de l'année 2010, les opérateurs alternatifs louaient environ 2 690 km de linéaire de génie civil à France Telecom, en hausse de +380% par rapport au niveau de 560 km à la fin 2009;
- Bouygues Telecom est entré sur le marché de la fibre (accès avec SFR)

		Fin 2008	Fin 2009	Fin 2010	Évolution annuelle
Indicateurs marché de gros	Immeubles équipés en FttH	20 000	29 300	46 500	+ 58,7 %
	Logements éligibles au FttH	440 000	800 000	1 075 000	+ 34,4 %
	Logements éligibles via la mutualisation	NA	10 000	175 000	+ 1650 %
Indicateurs marché de détail	Nombre d'abonnés au très haut débit	165 000	288 000	460 000	+ 59,7 %
	Dont nombre d'abonnés FttH	43 000	69 000	115 000	+ 66,7 %
	Dont nombre d'abonnés FttLA	122 000	219 000	345 000	+ 57,5 %

Achever la mise en œuvre du cadre réglementaire du FttH

- Mise en consultation publique (jusqu'au 4 mai) d'une recommandation sur les modalités d'accès aux lignes FttH dans **les petits immeubles des zones très denses**
 - La décision n°2009-1106 du 22 décembre 2009 fixe le cadre applicable aux zones très denses mais ne précise pas les règles de mutualisation spécifiques aux immeubles de moins de 12 logements;
 - La grande hétérogénéité des situations des petits immeubles engendre des coûts de déploiement et d'accès élevés;
 - Pour **favoriser une couverture cohérente et complète des zones très denses**, l'Autorité recommande une **mutualisation du réseau** dans les poches de basse densité (notamment les quartiers pavillonnaires):
 - Le schéma recommandé est proche de celui prévu pour les zones moins denses par la décision n°2010-1312 du 14 décembre 2010 (point de mutualisation de 300 lignes et architecture mono-fibre).
- L'Autorité poursuit ses travaux de mise en œuvre du cadre réglementaire dans les zones moins denses, notamment sur les modalités de coinvestissement
 - Suivi de la préparation des offres de gros des opérateurs.

Elaboration d'un guide pratique à l'attention des copropriétés

- Les relations entre une copropriété et l'opérateur d'immeuble doivent obligatoirement faire l'objet d'une convention qui précise les conditions d'installation et d'entretien des lignes en fibre optique dans l'immeuble
- L'ARCEP va publier très prochainement un **guide pratique spécialement à l'attention des copropriétaires**, afin de les guider dans leurs démarches pour accéder au FttH:
 - Les critères de choix d'un opérateur d'immeuble
 - Le déroulement des travaux d'installation
 - L'accès aux services à très haut débit en fibre optique
- Ce guide sera accompagné d'une nouvelle version de la convention type que l'ARCEP met à la disposition des copropriétés





- Etat du secteur en France et en Europe

- Haut et très haut débit fixe

- **Haut et très haut débit mobile**

- Appétence des clients pour l'internet mobile
- Etat de la couverture 3G
- Allocation des fréquences nécessaires au développement du haut et au très haut débit mobile

- Le niveau des terminaisons d'appel

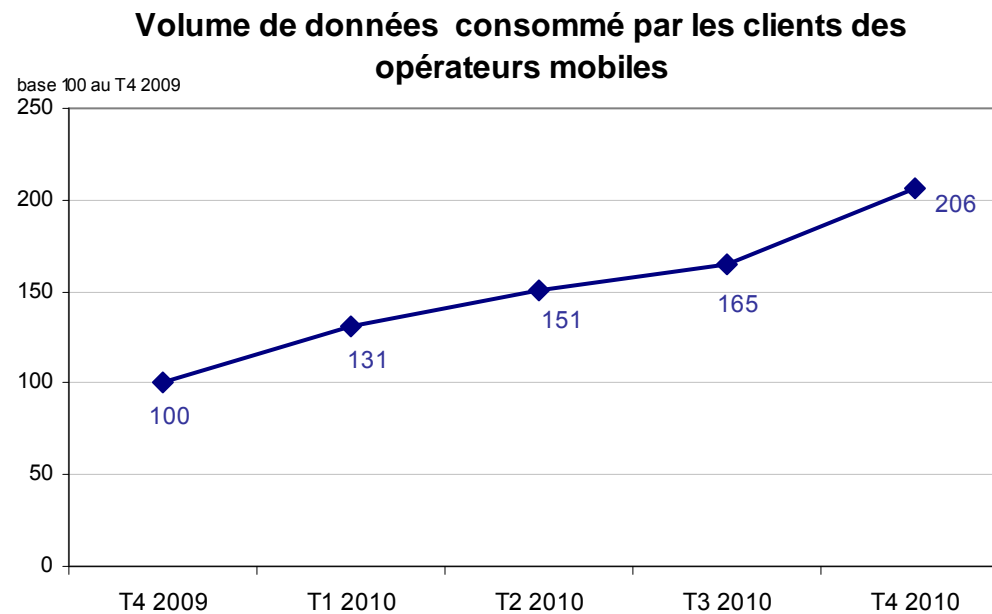
- La neutralité d'internet et des réseaux

- Propositions en faveur des consommateurs

- La régulation du secteur postal

L'appétence des clients pour l'internet mobile se confirme

- Croissance des usages de clés 3G (+32,1%, 2,8 millions de clients) et de services multimédias (+20,8%, 28,4 millions d'utilisateurs actifs),
- Doublement du volume de données consommées en un an.



Assurer le bon usage des fréquences allouées

- Les vérifications de la couverture 3G effectuées par l'Autorité début 2011 font apparaître:
 - que Bouygues Telecom satisfait son obligation de couverture d'au moins 75% de la population;
 - qu'Orange France et SFR ont respecté l'obligation de couverture de 91% et 88% de la population respectivement; cette obligation leur était faite au titre de l'étape intermédiaire de leur mise en demeure prononcée le 30 novembre 2009;
 - que la progression de la couverture permet d'envisager un alignement progressif des taux de couverture 3G sur ceux de la 2G.
- Prochaines étapes:
 - Au 31 décembre 2011, Orange et SFR devront couvrir 98% de la population en 3G;
 - Au 31 décembre 2013, SFR devra couvrir 99,3% de la population en 3G.

Procéder à l'attribution des fréquences nécessaires au développement du haut et du très haut débit mobile

- En janvier 2010, une 4^{ème} licence 3G a été attribuée à Free Mobile, prévoyant notamment la signature d'un accord d'itinérance 2G avec l'un des opérateurs présents sur le marché:
 - Cet accord a été conclu en mars 2011 avec Orange France et étendu à la 3G;
 - L'ouverture des services de Free mobile interviendra d'ici début 2012, conformément à son autorisation;
 - Au 12 janvier 2012, Free Mobile devra couvrir 27% de la population au titre de l'autorisation délivrée en 2010.
- Au printemps 2010, l'ARCEP a procédé à l'attribution des fréquences résiduelles de la bande 2,1 GHz:
 - SFR et Orange France ont dépensé au total 580 millions d'euros pour obtenir chacun un bloc de 5 MHz duplex et ont souscrit des engagements visant à améliorer les conditions d'accueil des MVNO.
- D'ici la fin de l'année, l'ARCEP procèdera à l'attribution des licences dans les bandes 800 MHz et 2,6 GHz nécessaires au déploiement de réseaux mobiles à très haut débit (LTE).
 - La procédure poursuit trois objectifs:
 - conformément à la loi, un niveau élevé de couverture du territoire en très haut débit mobile;
 - la valorisation du domaine public des fréquences;
 - la dynamique concurrentielle.

- 
- Etat du secteur en France et en Europe
 - Haut et très haut débit fixe
 - Haut et très haut débit mobile

 - **Le niveau des terminaisons d'appel**
 - Baisse de la terminaison d'appel mobile
 - Projets d'évolution de la terminaison d'appel fixe

 - La neutralité d'internet et des réseaux
 - Propositions en faveur des consommateurs
 - La régulation du secteur postal

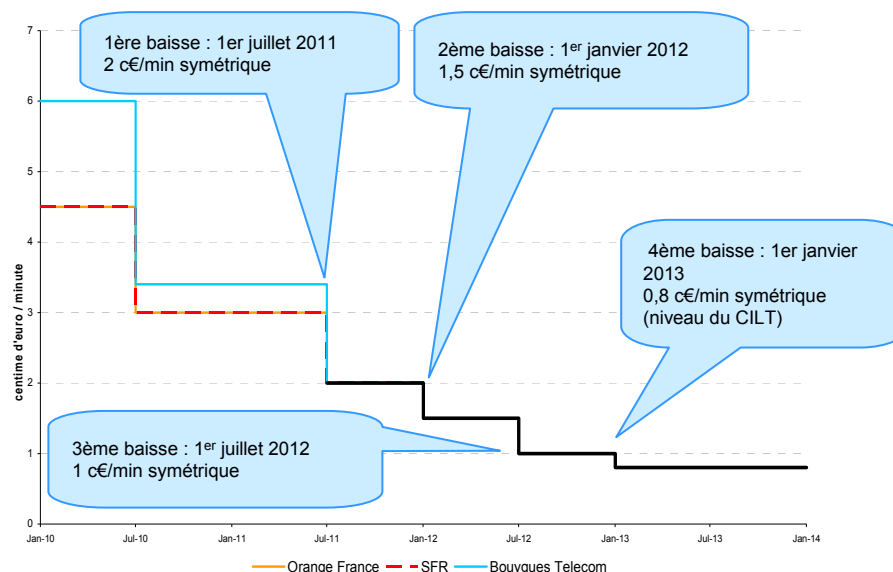
La baisse de la terminaison d'appel mobile (TAM)

- Les effets positifs des baisses de TAM sur les marchés confirment la justesse de la politique de régulation engagée ces dernières années.

- Une réduction des distorsions de concurrence entre opérateurs mobiles métropolitains;
- Une amélioration des conditions de concurrence entre les acteurs du marché métropolitain;
- ➔ L'enjeu majeur de la fixation des niveaux de la TAM pour 2011-2013 est à la fois le maintien et le renforcement de l'impact sur la dynamique concurrentielle lancée sur les marchés de détail fixe et mobile, notamment les offres de communications fixe vers mobile.

- ▶ Le projet de décision mis en consultation publique propose de retenir :

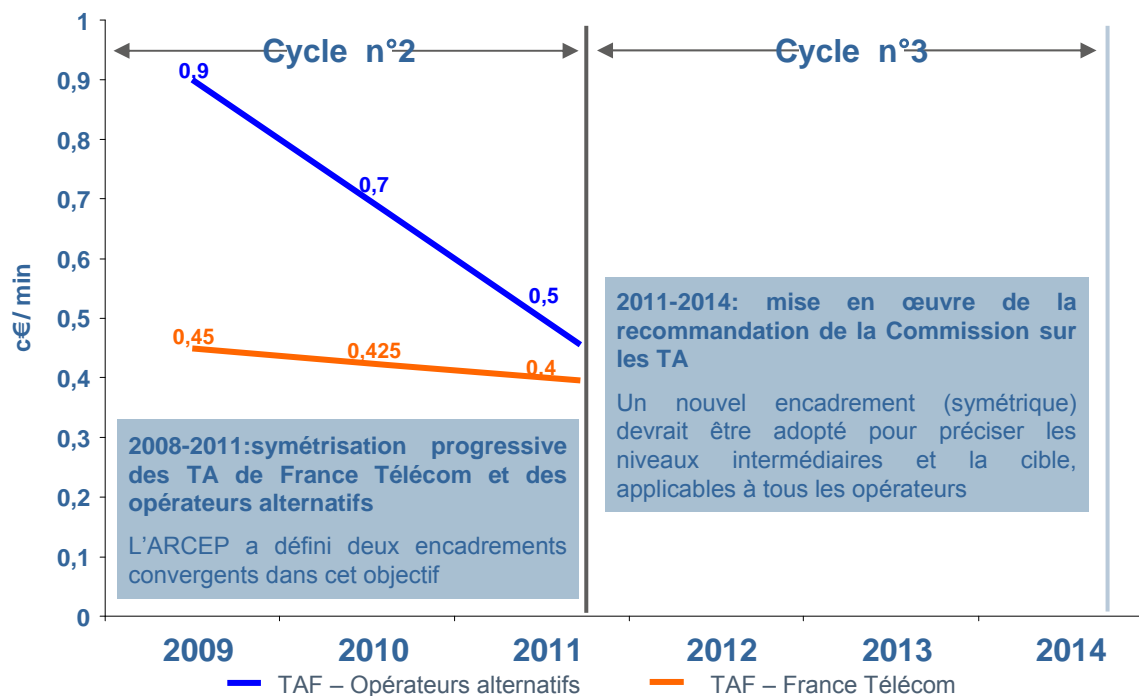
- Un niveau tarifaire cible à 0,8 c€/min au 1^{er} janvier 2013, basé notamment sur les résultats du modèle technico-économique du coût incrémental.
- Trois paliers de 6 mois chacun pour atteindre cette cible :
 - 2 c€/min du 1^{er} juillet 2011 au 31 décembre 2011;
 - 1,5 c€/min du 1^{er} janvier 2012 au 30 juin 2012;
 - 1 c€/min du 1^{er} juillet 2012 au 31 décembre 2012.
- La situation économique de Bouygues Telecom ne justifie plus de maintenir une asymétrie tarifaire au-delà du 1^{er} juillet 2011.



- ▶ Le projet de décision ne concerne pas Free Mobile, non lancé commercialement, qui fera l'objet d'une analyse qui devrait suivre les mêmes raisonnements dès qu'elle se révélera nécessaire

Les projets d'évolution de la terminaison d'appel fixe

- ▶ D'après la recommandation de la Commission européenne de 2009, les TA des opérateurs doivent être symétriques et au niveau des coûts incrémentaux à la fin de l'année 2012
- ▶ Le coût incrémental est évalué sur la base d'un opérateur générique efficace (NGN)
 - La version actuelle du modèle de coût évalue le coût incrémental de la TA fixe entre 0,05 c€/min et 0,08 c€/mn. Le modèle vient de faire l'objet d'une dernière consultation publique, avant sa publication définitive prévue mi avril.



- ▶ L'ARCEP publiera fin juillet 2011 la décision encadrant les tarifs de TA fixe du secteur

- 
- Etat du secteur en France et en Europe
 - Haut et très haut débit fixe
 - Haut et très haut débit mobile
 - Le niveau des terminaisons d'appel

 - **La neutralité d'internet et des réseaux**
 - Les 10 propositions de l'ARCEP sur la neutralité de l'internet
 - La mise en œuvre de ces propositions

 - Propositions en faveur des consommateurs
 - La régulation du secteur postal

Neutralité des réseaux : les 10 propositions de l'ARCEP

- ▶ Les 10 propositions de l'ARCEP : le choix d'une approche préventive:
 - ➔ Le cadre réglementaire, actuel et futur, fournit à ce stade les compétences et les outils appropriés;
 - ➔ Les propositions de l'Autorité ont été bien accueillies par les parties prenantes.

- ▶ Caractéristiques recommandées pour les offres d'accès à l'internet des FAI:
 1. Liberté d'usage et qualité de l'accès à l'internet;
Envoyer et recevoir le contenu de son choix ; Utiliser les services ou faire fonctionner les applications de son choix ; Connecter le matériel et utiliser les programmes de son choix, dès lors qu'ils ne nuisent pas au réseau.
 2. Non discrimination entre les flux de données au sein de l'accès à l'internet;
 3. Exceptions limitées à ces 2 principes – 5 critères pour encadrer la gestion de trafic;
Pertinence, Proportionnalité, Efficacité, Non discrimination des acteurs, Transparence
 4. Pas de restriction des services gérés, dès lors que la qualité de l'accès à l'internet est maintenue à un niveau acceptable
- ▶ Rendre ces caractéristiques transparentes:
 5. Transparence accrue vis-à-vis de l'utilisateur final (renforcer la capacité à comparer et choisir).
- ▶ Le suivi en pratique:
 6. Suivi des pratiques de gestion de trafic;
 7. Suivi de la qualité du service d'accès à l'internet;
 8. Suivi du marché de l'interconnexion de données et importance de la non discrimination (internet);
- ▶ La neutralité dépend aussi d'autres parties de la chaîne de valeur : les propositions 9 et 10 examinent les problématiques du côté des fournisseurs de contenu ou de terminaux.

Neutralité des réseaux : la mise en œuvre

- ▶ Au niveau européen, un rapport de la Commission attendu courant avril et des groupes de travail au sein de l'ORECE doivent permettre d'aboutir à un référentiel harmonisé de bonnes pratiques
- ▶ Au niveau national, le Parlement poursuit ses travaux:
 - La loi habilitant le Gouvernement à transposer par voie d'ordonnance a ajouté dans le code un principe de non discrimination entre FAI et PSI;
 - La mission d'information de l'Assemblée nationale finalise son rapport sur le sujet .
- ▶ La transposition du 3^{ème} Paquet Télécoms est en cours
- ▶ Les travaux annoncés par l'ARCEP ont commencé:
 - Des propositions des parties prenantes sur la transparence et la gestion de trafic attendues avant l'été;
 - Des recueils d'information mis en œuvre sur l'interconnexion et la gestion de trafic;
 - Un groupe de travail sur la mesure de la qualité de service de l'accès internet.
- ➡ L'ARCEP doit rendre un rapport au Parlement et au Gouvernement début 2012 sur la qualité de service, la gestion de trafic et l'interconnexion

- 
- Etat du secteur en France et en Europe
 - Haut et très haut débit fixe
 - Haut et très haut débit mobile
 - Le niveau des terminaisons d'appel
 - La neutralité d'internet et des réseaux

 - **Propositions en faveur des consommateurs**
 - Retour sur les 30 propositions de l'ARCEP

 - La régulation du secteur postal

Améliorer les offres faites aux consommateurs (1/3)

■ Sur les compétences de l'ARCEP en matière de consommation

- Concernant les communications électroniques, l'article L. 32-1 du CPCE dispose que le régulateur doit notamment permettre « l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale », mais aussi veiller « à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires [...] » ;
- Le législateur a placé des attentes fortes dans l'ARCEP :
 - en lui donnant une compétence dans le traitement des réclamations des usagers postaux depuis 1er janvier 2011 ;
 - en lui demandant d'établir un bilan de l'article 17 de la loi du 3 janvier 2008 dite loi Chatel ; remis au Parlement et publié le 30 juillet 2010.
- Les dispositions des nouvelles directives européennes de décembre 2009, renforcent le rôle des autorités réglementaires nationales pour la protection du consommateur.

■ Plusieurs constats ont conduit l'ARCEP à faire des propositions

- Le consommateur n'est pas toujours en mesure d'exercer un choix éclairé lorsqu'il souscrit une offre, tant sur la nature et la qualité des services offerts que sur le prix
- Mes marchés de communications électroniques sont caractérisés par la présence persistante, voire croissante, de freins au changement, limitant la capacité des consommateurs à faire jouer la concurrence.

■ Le 18 février 2011, l'ARCEP a publié 30 propositions visant à améliorer les offres faites aux consommateurs

- 23 propositions portent sur les communications électroniques...
- ...7 propositions portent sur les communications postales

■ Ces propositions ont été élaborées à l'issue d'une large concertation, entamée dès le début de l'année 2010, avec les différents acteurs concernés



Améliorer les offres faites aux consommateurs (2/3)

Exemples de propositions en matière de communications électroniques

	Transparence des offres	Fluidité des marchés	Qualité et disponibilité des services	Services à valeur ajoutée	Accès des personnes handicapées aux communications électroniques
IMMEDIATEMENT APPLICABLE rappel, interprétation ou application des dispositions en vigueur	La proposition n° 1 définit ce qu'est une information transparente et sous quelle forme elle doit être communiquée au consommateur par son opérateur	s/o	s/o	La proposition n° 18 rappelle que les communications téléphoniques à destination des numéros de type 01 à 05 et 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile	s/o
TRAVAUX poursuivre ou engager des travaux avec les acteurs publics ou privés	La proposition n° 2 vise à lancer des travaux sur la mise à disposition d'informations sur le service fourni dans le cadre d'une offre d'accès à l'internet	La proposition n° 11 vise à lancer des travaux sur, par exemple, l'impact du plafonnement à douze, voire six mois, de la durée maximum d'engagement des offres de services mobiles	La proposition n° 14 vise à lancer des travaux sur la mesure et le suivi de la qualité de service de l'internet	La proposition n° 22 invite les acteurs du secteur à réfléchir à l'instance déontologique qui définirait les règles sur l'usage légitime des SVA	La proposition n° 23 invite les acteurs du secteur à participer à un groupe de travail sur l'équivalence du choix et de l'accès aux communications électroniques, pour formaliser des engagements communs
RECOMMANDATIONS transmises aux pouvoirs publics (Parlement, Gouvernement et administrations)	La proposition n° 4 vise à imposer aux opérateurs de demander la confirmation expresse de leur client, sur support papier ou électronique, lorsqu'il souscrit à distance une offre ou une option ayant un impact sur son engagement	La proposition n° 10 vise à spécifier les modalités de résiliation des offres multiservices et à limiter leur durée d'engagement à 12 mois lorsqu'elles sont proposées par le biais d'un contrat unique	s/o	La proposition n° 20 demande aux opérateurs d'intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (« airtime ») des appels vers des numéros commençant notamment par 080 et 081	s/o

Améliorer les offres faites aux consommateurs (3/3)

Exemples de propositions en matière de communications postales

	Les procédures de traitement des réclamations	Le respect des obligations de service universel	Les mentions figurant sur les envois postaux	Le principe d'égalité de valeur du recommandé
IMMEDIATEMENT APPLICABLE rappel, interprétation ou application des dispositions en vigueur	La proposition n° 24 rappelle les modalités de mise en place des mesures de traitement des réclamations des usagers	La proposition n° 26 rappelle notamment que les utilisateurs de services postaux doivent bénéficier d'offres de service universel abordables, de qualité déterminée	s/o	s/o
TRAVAUX poursuivre ou engager des travaux avec les acteurs publics ou privés	s/o	La proposition n° 27 indique que l'ARCEP poursuivra son action pour améliorer la transparence sur les caractéristiques et la qualité des prestations du SU postal afin que les utilisateurs bénéficient d'une information accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, et complète, et fassent leur choix en toute connaissance de cause	La proposition n° 29 vise à déterminer comment s'appliquent les dispositions liées au cachet de la poste compte tenu de la libéralisation postale	La proposition n° 30 annonce que l'ARCEP va mener une action d'information de tous les acteurs publics et privés concernés, pour leur rappeler qu'il n'existe pas de monopole de la lettre recommandée

L'ARCEP évaluera à la fin de l'année 2011 la mise en œuvre des 30 propositions

- 
- Etat du secteur en France et en Europe
 - Haut et très haut débit fixe
 - Haut et très haut débit mobile
 - Le niveau des terminaisons d'appel
 - La neutralité d'internet et des réseaux
 - Propositions en faveur des consommateurs

 - **Le suivi du secteur postal**

Le suivi du secteur postal

■ Les nouvelles attributions de l'ARCEP

- Le traitement des réclamations des usagers des services postaux:
 - Mis en place depuis le 1^{er} janvier 2011, après consultation;
 - A ce jour, aucune sollicitation recevable n'a été présentée.
- Evaluation du coût, pour La Poste, de son obligation d'aménagement postal du territoire
 - Un décret est attendu devant en préciser la méthode;
 - L'évaluation pourra être faite, après publication du décret, d'ici l'été, pour les coûts de l'année 2009.

■ Le contrôle des tarifs postaux

- La Poste est soumise à un encadrement tarifaire sur la période 2009-2011 correspondant à l'indice des prix à la consommation (IPC) +0,3%;
- L'ARCEP a engagé avec La Poste des travaux en vue de la définition du dispositif au-delà de cette période.

■ La collaboration des régulateurs postaux en Europe

- Joëlle Toledano, membre du collège, assure en 2011 la première présidence du nouveau Groupe des régulateurs européens pour les services postaux, établi en décembre 2010;
- Ce groupe permet un travail commun sur l'allocation des coûts, les mesures de qualité de service, le courrier international et l'accès au réseau postal.