



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 20.2.2006
COM(2006)68 final

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

**REGLEMENTATION ET MARCHES DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES EN EUROPE EN 2005
(11E RAPPORT)**

[SEC(2006)193]

1. INTRODUCTION

L'initiative i2010¹ de la Commission souligne le rôle crucial des technologies de l'information et des communications (TIC) dans la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne en matière de croissance et d'emploi. Ces objectifs sont étayés par un cadre réglementaire européen pour les communications électroniques conçu pour stimuler la concurrence sur le marché, les investissements et l'innovation, avec un plus grand choix, une meilleure qualité et des prix plus bas pour le consommateur. Les États membres ont fait des progrès considérables dans la mise en œuvre des règles. Il subsiste néanmoins des lacunes et la pleine application de la réglementation est maintenant une priorité.

Le secteur a toujours été défini par des changements rapides de la technologie et du marché. Les limites entre contenus, services et applications deviennent de plus en plus floues. En même temps, les marchés traditionnels arrivent à maturité et la concurrence pousse les acteurs à investir dans de nouvelles technologies pour offrir des services innovants basés sur la convergence entre les réseaux à haut débit, les médias audiovisuels et les dispositifs électroniques, les consommateurs profitant de vitesses de transfert de données plus élevées et d'une meilleure qualité.

La présente communication décrit l'évolution de ce secteur en 2005 pour ce qui est des marchés, de la réglementation et des consommateurs, et elle indique les principaux problèmes qui subsistent en ce qui concerne la mise en œuvre du cadre réglementaire. Elle est basée sur un document de travail des services de la Commission qui a été adopté en parallèle et qui complète les communications récentes sur la politique en matière de spectre radioélectrique et les analyses de marché². Elle complète également le suivi par la Commission des progrès accomplis par les États membres dans la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne, présentés dans son rapport au Conseil européen de printemps³.

La situation de la réglementation décrite ci-après est celle qui existait au 1^{er} décembre 2005. Sauf indication contraire, les données relatives aux marchés couvrent la période allant jusqu'au 1^{er} septembre 2005 (le 1^{er} octobre 2005 dans le cas des données sur le haut débit).

2. PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ

Le secteur des services de communications électroniques est toujours le plus grand segment de l'ensemble du secteur des TIC, puisqu'il représente 44,4 % de la valeur totale, contre 43 % l'année dernière. Le secteur des TIC représentait une valeur de 614 milliards d'euros en 2005, dont 273 milliards pour les services de communications électroniques.

La croissance du chiffre d'affaires global est restée soutenue à un niveau estimé entre 3,8 %⁴ et 4,7 %⁵. La production et l'utilisation des TIC contribuent pour environ 40 % à la croissance de la productivité et pour un quart à la croissance globale en Europe.

¹ COM(2005) 229.

² COM(2005) 411; COM(2006) 28.

³ «Passons à la vitesse supérieure – Le nouveau partenariat pour la croissance et l'emploi», COM(2006) 30, 25 janvier 2006.

⁴ EITO, 2005.

L'adoption du **haut débit** a progressé rapidement pour atteindre près de 53 millions de lignes, une hausse de presque 20 millions en 2005. Le nombre de fournisseurs sur le marché a progressé et les prix ont baissé alors que les vitesses de transmission ont augmenté. Les nouveaux entrants ont maintenant une part de marché de presque 50 %; bien que beaucoup soient tributaires des réseaux des opérateurs historiques pour la fourniture de leurs services, on assiste à une augmentation sensible de l'accès dégroupé aux boucles locales, avec une meilleure qualité et une plus grande différenciation des services.

Dans le domaine des **communications mobiles**, alors que le marché continue de progresser, notamment dans les nouveaux États membres, on observe des signes indiquant que le marché des communications vocales arrive à maturité. Les chiffres d'affaires ont cependant continué à progresser à un taux d'environ 5,9 %⁶. Les prix de l'itinérance internationale restent toutefois élevés. Les services vocaux de 3^e génération et les services de contenu sont en cours de déploiement, avec environ 15 millions d'abonnés.

Les chiffres d'affaires dans le secteur des **services traditionnels de communication vocale** continuent de baisser progressivement mais demeurent la principale source de revenus des acteurs sur le marché des communications fixes. Les consommateurs continuent de profiter de la baisse du prix des appels à mesure que davantage d'acteurs accèdent au marché. La téléphonie vocale par l'internet (VoIP) constitue une menace supplémentaire pour la position sur le marché des acteurs solidement établis. Il reste à voir dans quelle mesure ce défi est renforcé par les services fournis par les sociétés de logiciels pour l'internet et de moteurs de recherche.

La concurrence pousse les fournisseurs de services de communications fixes et mobiles à investir dans de nouvelles technologies pour réduire les coûts et se placer dans un environnement convergent. Pour attirer et conserver des clients, les opérateurs commencent à offrir des portefeuilles de services comprenant différentes combinaisons de communications vocales (y compris mobiles) à bas prix, d'accès à l'internet et de contenus audiovisuels. Après une baisse sensible en 1999-2001, les niveaux d'investissement se redressent puisque les dépenses en capital pour l'ensemble du secteur sont estimées à plus de 45 milliards d'euros⁷ dans l'UE en 2005, soit une augmentation d'environ 6 % par rapport à 2004, et ce pour la troisième année consécutive. Tandis que le rapport investissements/chiffre d'affaires des opérateurs en place approche le niveau historique moyen de 15 %, il est plus élevé pour le secteur des communications mobiles et les câblo-opérateurs, ce qui présage une forte concurrence future pour de nouveaux services à haute valeur ajoutée.

Malgré les défis auxquels sont confrontés les modèles d'entreprise, les plus grands opérateurs ont enregistré une hausse de leurs bénéfices au premier semestre 2005, hausse qui résulte principalement d'une baisse des coûts et d'une croissance du chiffre d'affaires de certains segments. Dans le secteur des communications mobiles notamment, les résultats des premier et deuxième trimestres indiquent que beaucoup d'opérateurs ont réussi à augmenter leurs bénéfices par rapport à 2004 grâce à une pénétration et un trafic accrus ainsi qu'à une augmentation générale du chiffre d'affaires par utilisateur.

⁵ IDATE.

⁶ EITO, 2005.

⁷ D'après des données de l'ETNO, de l'ECTA, de l'ECCA, de l'OCDE et d'Infonetics Research.

Soutenus par une sécurité réglementaire accrue, les investissements transfrontaliers, en termes de dépenses en capital et d'acquisitions/fusions, redeviennent une caractéristique essentielle du marché de l'UE des communications électroniques. En 2005, le nombre d'acquisitions et de fusions a augmenté sensiblement, et les transactions transfrontalières – stimulées par la recherche d'économies d'échelle et la mise en œuvre de stratégies paneuropéennes – représentent, selon une estimation prudente, une valeur globale de plus de 70 milliards d'euros, le niveau le plus élevé depuis 2000⁸ (dans le passé, les acquisitions/fusions sont apparues comme un bon indicateur du niveau global des investissements directs étrangers⁹). Les plus grands opérateurs historiques européens avaient sur les marchés communautaires non nationaux une part du chiffre d'affaires de 15 % en moyenne (la fourchette étant de 5 % à 27 %)¹⁰. La plupart des grands acteurs sont présents sur d'autres marchés nationaux et on a observé une tendance notable de certains acteurs bien établis, ainsi que de nouveaux entrants paneuropéens et locaux, à investir dans les nouveaux États membres. Davantage d'opérateurs développent leurs activités dans différents pays et offrent différentes combinaisons de services. Bien qu'il subsiste dans certains cas des niveaux d'endettement non négligeables, la situation est très différente de ce qu'elle était lors des cycles d'acquisitions précédents, où beaucoup d'opérateurs se sont fortement endettés. Les investissements dans l'infrastructure de télécommunications représentent un élément saillant des politiques de cohésion pour les régions isolées et rurales, ainsi que dans un certain nombre de nouveaux États membres.

Haut débit pour les communications fixes

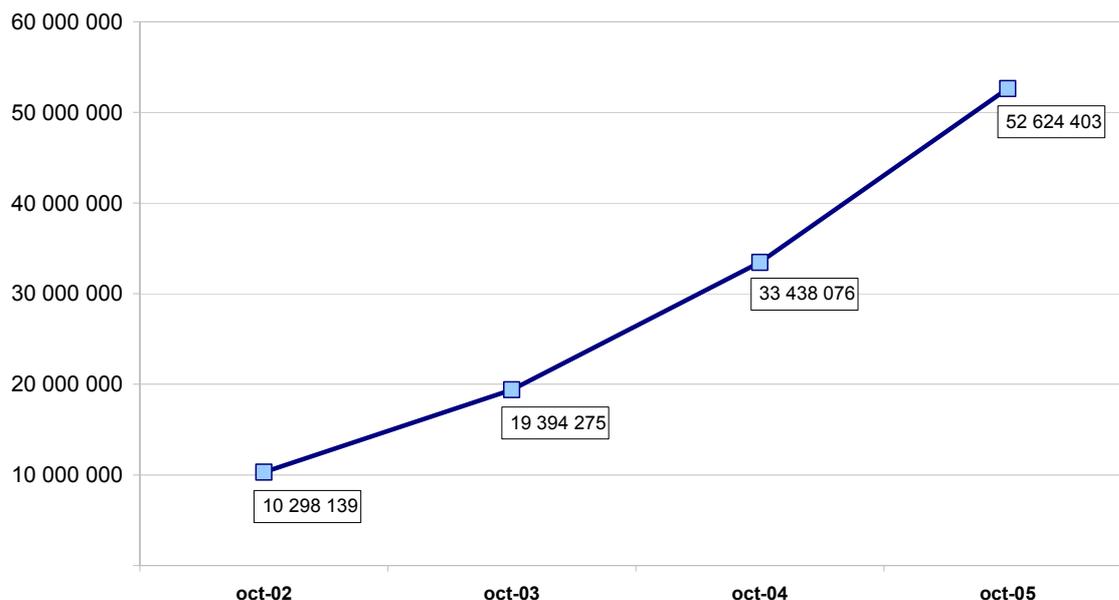
Une augmentation notable de l'adoption du haut débit été enregistrée en 2005, avec un taux de pénétration moyen dans l'UE (nombre de lignes par 100 habitants) atteignant 11,5 % en octobre, contre 7,3 % en octobre 2004 (le taux de pénétration moyen dans l'UE à 15 étant passé de 8,4 % à 13 % au cours de la même période). Cela représente plus de 52 000 nouvelles lignes à haut débit par jour dans l'UE, contre 38 000 par jour en 2004.

⁸ Selon des données de Thomson Financial, de Dealogic et de la CNUCED.

⁹ Les investissements directs étrangers constituent une mesure plus large que les investissements de portefeuille ou les acquisitions/fusions, et comprend les dépenses en capital pour les avoirs corporels, par exemple.

¹⁰ Il convient de noter que les petits opérateurs historiques sont souvent encore plus diversifiés dans l'UE. En outre, afin d'éviter les distorsions, le plus grand opérateur de télécommunications mobiles (la deuxième entreprise du monde en termes d'avoirs étrangers) n'a pas été pris en considération.

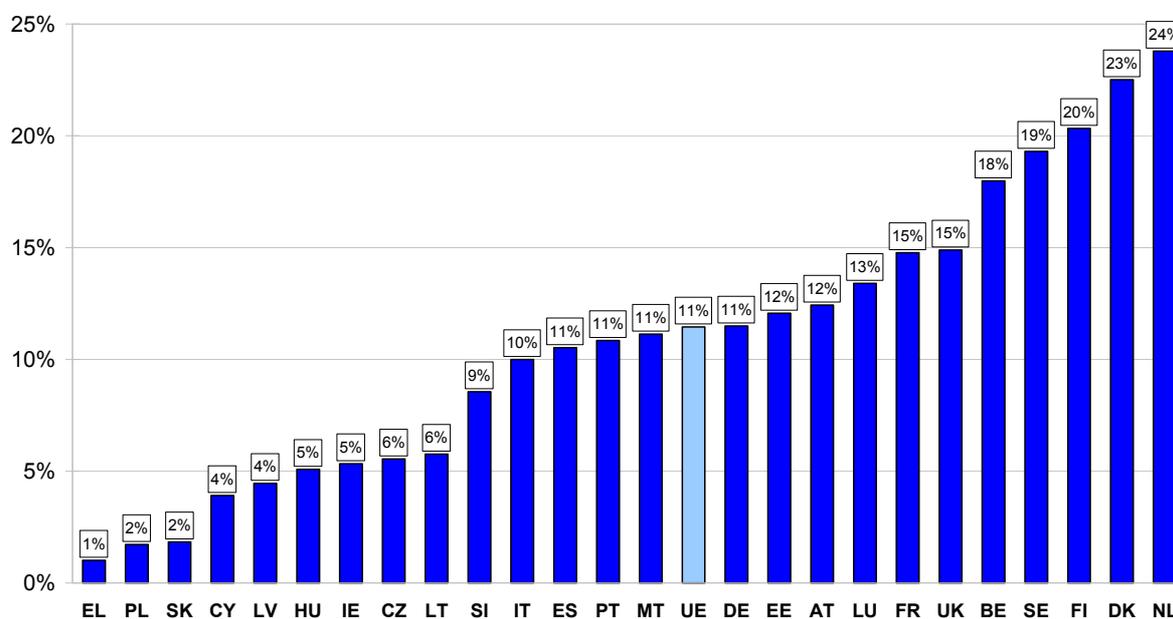
Nombre total de connexions fixes à haut débit dans l'UE



Source: services de la Commission, sur la base de données COCOM

Il y a maintenant près de 53 millions de lignes fixes à haut débit dans l'UE. Le chiffre d'affaires pour les services de transmission de données fixes a augmenté sensiblement d'environ 8,3 %¹¹. Bien que ce chiffre couvre, outre le haut débit, des services de données tels que des lignes louées, cela tend à indiquer que les consommateurs bénéficient de prix plus bas pour le haut débit à mesure que les volumes augmentent.

Taux de pénétration du haut débit dans l'UE, 1er octobre 2005

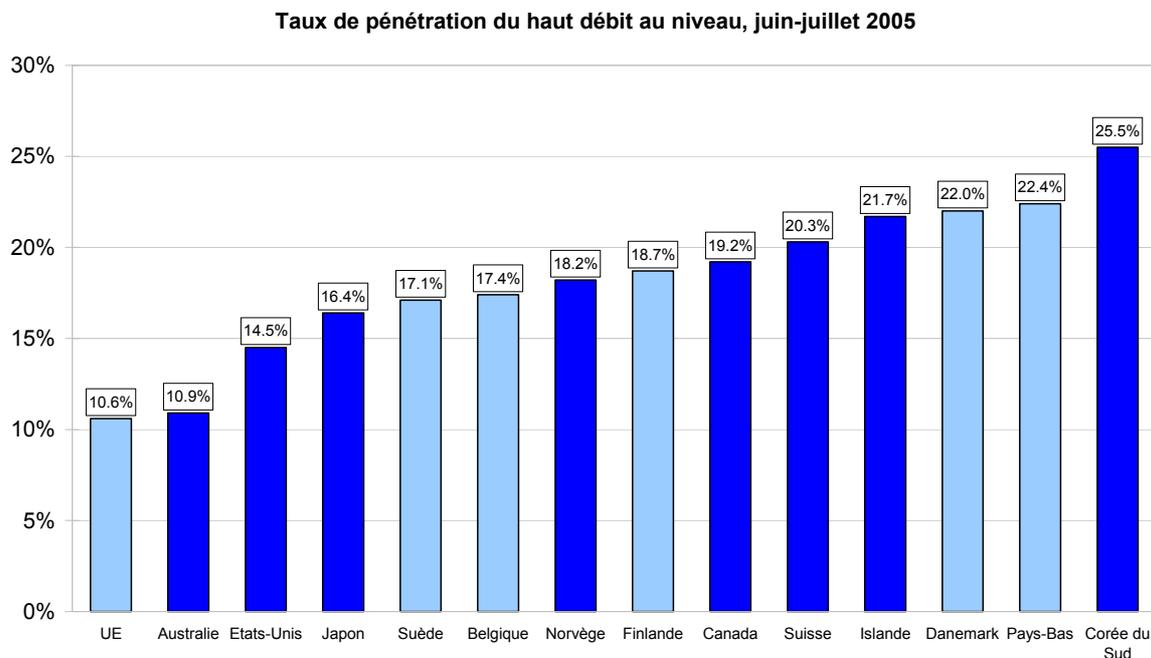


Source: services de la Commission, sur la base de données COCOM

¹¹ EITO, 2005.

La croissance a toutefois été inégale entre les différents États membres, 23 points de pourcentage séparant maintenant le premier du dernier en termes de taux de pénétration. Parmi les dix nouveaux États membres, l'Estonie et Malte obtiennent de bons résultats.

Une comparaison de la situation du haut débit à la fin du premier semestre 2005 montre que, même si l'UE dans son ensemble était en retard par rapport à d'autres pays de l'OCDE, les cinq États membres les plus performants (Pays-Bas, Danemark, Finlande, Suède et Belgique) devançaient les États-Unis (15 %) et le Japon (16 %).



Source: services de la Commission sur la base de données COCOM et de l'OCDE

La part des nouveaux entrants sur le marché du haut débit a augmenté régulièrement, atteignant 49,8 % dans l'UE à 25. La part de marché varie en fait d'un pays à l'autre, de 25 % pour l'opérateur historique au Royaume-Uni à 100 % à Chypre.

Facteurs contribuant au déploiement du haut débit

Parmi les nombreux facteurs qui contribuent à l'adoption du haut débit, la concurrence est l'un des plus importants. L'ampleur et la nature de la concurrence varient sensiblement à travers l'UE. Par exemple, dans tous les pays où le taux de pénétration est le plus élevé (plus de 15 %), le câble est également très répandu et il existe souvent aussi un régime d'accès bien développé, par exemple pour la boucle locale dégroupée ou l'accès « *bitstream* ».

Un certain nombre de succès notables ont également été enregistrés dans des pays comme la France, le Royaume-Uni, l'Autriche et l'Estonie, où la combinaison d'une infrastructure concurrentielle et d'une réglementation efficace a stimulé la concurrence et s'est traduite par un taux de pénétration relativement élevé du haut débit.

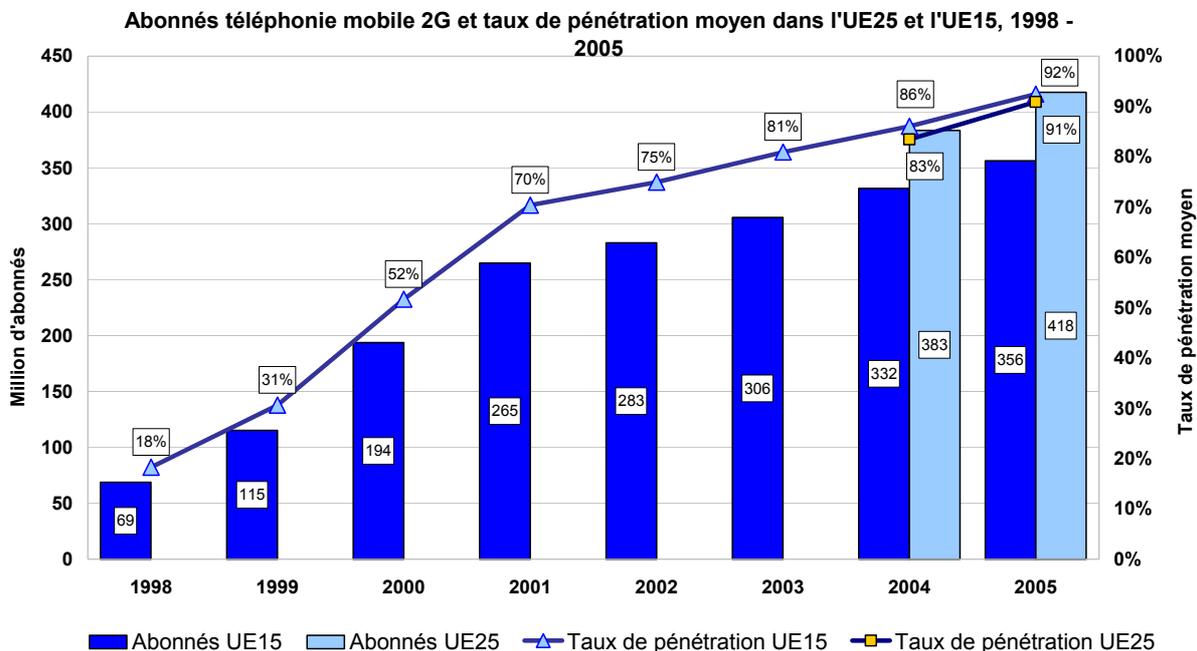
Accès en gros aux réseaux des opérateurs historiques

Le mode d'accès aux réseaux des opérateurs historiques a sensiblement changé au cours de l'année. Pour la fourniture de services à haut débit, les nouveaux entrants abandonnent graduellement la revente et l'accès à haut débit au profit de la boucle locale dégroupée. En raison de la demande croissante de nouveaux services et la tendance vers les paquets de services (comme l'offre dite «triple jeu»), le dégroupage est devenu une option plus intéressante pour les nouveaux entrants.

Le fait le plus marquant est sans doute que le nombre de lignes à accès partagé a triplé au cours de l'année, ce qui a joué le rôle de catalyseur pour la croissance du haut débit au Royaume-Uni, en France et au Danemark, où le nombre de lignes à accès partagé a augmenté considérablement après la réduction des redevances de dégroupage par les autorités de réglementation nationales (ARN). Beaucoup d'opérateurs préfèrent l'accès partagé parce que le processus de dégroupage est plus facile et qu'ils peuvent offrir des services VoIP en remplacement des services commutés de téléphonie vocale.

Services mobiles

Le taux de pénétration moyen des services mobiles dans l'UE a atteint 92,8 % en octobre 2005, avec une croissance plus rapide dans l'UE à 10, où trois pays (République tchèque, Estonie et Lituanie) ont dépassé pour la première fois le niveau théorique de 100 %. L'UE compte maintenant 79 opérateurs de réseau de deuxième génération, ainsi que 214 fournisseurs de services, contre 166 en 2004. Le taux de pénétration est généralement plus élevé dans les pays où existe un grand nombre de fournisseurs de services.



Source: services de la Commission, sur la base de données des ARN et d'estimations de l'EMC

En septembre 2005, on dénombrait environ 15 millions d'abonnés aux services de troisième génération dans l'UE, la plupart en Italie et au Royaume-Uni; 58 opérateurs offrent maintenant des services commerciaux (accès à l'internet, services de contenu tels que les informations et les nouvelles sportives, visiophonie et téléchargements).

La part de marché des principaux opérateurs de services mobiles a continué à baisser dans presque tous les États membres à mesure que les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services concurrents augmentent la pression concurrentielle.

La téléphonie vocale de détail et de gros demeure la principale source de revenus des opérateurs de services mobiles, bien que les services de données, notamment les SMS, connaissent une croissance substantielle. Les cartes pour ordinateurs portables, bien qu'elles ne représentent actuellement pas plus de 2 % du chiffre d'affaires, sont une source croissante de revenu.

Le prix des appels nationaux a baissé sensiblement dans la plupart des États membres, notamment pour les petits et moyens utilisateurs en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Pologne, au Portugal, en Finlande et en Suède.

Les prix de l'itinérance internationale restent élevés dans la plupart des États membres, avec dans de nombreux cas des tarifs de gros élevés et des marges élevées également au niveau du détail. Un site web lancé par la Commission améliore la transparence pour le consommateur dans ce domaine, tandis que les régulateurs prennent leurs propres initiatives au niveau national sous l'égide du groupe des régulateurs européens. La Commission a l'intention d'approfondir cette initiative en améliorant et en mettant à jour ce site web en avril afin d'accroître la transparence et ainsi de renforcer la pression concurrentielle. Elle continuera également à travailler étroitement avec les régulateurs nationaux en ce qui concerne les mesures de ceux-ci en matière de transparence.

En termes de réglementation, jusqu'à la fin de 2005, une seule ARN, celle de Finlande, avait analysé le marché en cause conformément au cadre réglementaire, et n'a pas constaté de position dominante sur ce marché.

Des efforts supplémentaires du secteur sont nécessaires dans ce domaine. La Commission suit l'évolution de près et examinera les options envisageables pour une action paneuropéenne efficace et en temps opportun.

La facturation est aussi souvent un motif de préoccupation pour les consommateurs, notamment lorsqu'il n'est pas clair si les prix sont calculés à la minute ou à la seconde, et si une taxe d'établissement des appels est facturée.

Le prix des appels des utilisateurs des réseaux fixes vers les abonnés aux services mobiles reste également élevé, huit à dix fois supérieur à celui des appels vers les abonnés d'autres réseaux fixes. Cependant, les structures tarifaires de la téléphonie fixe ne reflètent pas nécessairement le mouvement à la baisse des tarifs de terminaison d'appels mobiles. Les régulateurs sont intervenus pour réduire davantage les tarifs de terminaison d'appel en 2005; ils ont diminué d'environ 40 %¹² entre 2001, lorsque les régulateurs ont commencé à s'intéresser sérieusement à la question, et 2005. La plupart des ARN ont fixé un délai pour la réduction des tarifs jusqu'à un niveau fondé sur les coûts.

La portabilité du numéro mobile, qui est un important moyen de stimuler la concurrence, a doublé au cours de l'année. Globalement, 25,1 millions de numéros ont été conservés par les clients ayant changé de fournisseur dans l'UE.

¹² Opérateurs puissants sur le marché.

Services vocaux fixes

Bien que le chiffre d'affaires du secteur traditionnel de la téléphonie fixe baisse d'environ 1,6 % par an, ce marché reste attrayant pour les nouveaux entrants. En effet, il s'agit toujours de la plus grande source de revenus pour les opérateurs fixes, avec une valeur de 85,8 milliards d'euros en 2005.

L'afflux d'acteurs sur le marché, après une légère baisse entre 2001 et 2003, a conduit à une diminution supplémentaire de la part de marché des opérateurs historiques. Ces derniers conservent néanmoins une présence largement dominante, notamment en ce qui concerne les réseaux et les appels locaux.

Actuellement, les nouveaux entrants ont accès directement à seulement 8,3 % des abonnés en utilisant le câble, la boucle locale dégroupée ou d'autres technologies, telles que le sans-fil. La concurrence est donc en grande partie basée sur la sélection et la présélection du transporteur imposées en vertu des dispositions transitoires ou à la suite d'une analyse du marché. Beaucoup d'ARN ont également imposé des obligations de location de lignes en gros pour permettre aux nouveaux entrants d'offrir un service de facturation unique à leurs clients.

La croissance du nombre d'abonnés utilisant de nouveaux opérateurs a commencé à ralentir. Cela résulte probablement des campagnes de reconquête menées par les opérateurs historiques mais aussi du fait que, sur un marché qui évolue vers des paquets de services intégrés (voix, accès internet et contenu audiovisuel), l'offre de services vocaux seuls *via* la présélection du transporteur peut ne pas être une option suffisamment intéressante.

La dynamique du marché maintient la pression sur les ARN pour qu'elles pèsent très soigneusement leurs décisions concernant la tarification des produits d'accès réglementé, afin que les nouveaux entrants qui investissent pour se rapprocher du client, par exemple par le dégroupage de la boucle locale, soient convenablement récompensés par une tarification adéquate.

Les services de téléphonie vocale par l'internet (VoIP, par exemple) sont maintenant disponibles dans la plupart des États membres. Bien que ces services n'aient pas encore eu d'effet notable sur le chiffre d'affaires des services classiques de téléphonie vocale fixe, la possibilité de l'entrée sur le marché de nouveaux grands fournisseurs de services VoIP incite les opérateurs en place à répondre avec leurs propres produits VoIP ou des paquets qui comprennent la téléphonie vocale.

La Commission est favorable à une réglementation allégée et se félicite de ce qu'en matière de réglementation de la VoIP, un certain nombre d'ARN aient adopté une approche tournée vers l'avenir qui reflète l'approche de la Commission. La Commission a convenu avec un certain nombre d'ARN que la VoIP fait partie du marché des appels et a exprimé sa préférence pour une réglementation allégée. La réglementation de la VoIP dans les États membres a dès lors été très mesurée jusqu'à présent. En pratique, il semble y avoir peu d'obstacles à l'entrée sur le marché.

3. CADRE RÉGLEMENTAIRE

Certains États membres ont pratiquement achevé le processus législatif et réglementaire assurant la mise en œuvre du cadre; les autres ont fait des progrès substantiels.

La Grèce n'a adopté des mesures de transposition primaires qu'en janvier 2006 et l'adoption de certains textes de droit dérivé est encore attendue dans quelques États membres. D'autre part, un certain nombre d'États membres n'ont pas encore commencé à notifier les analyses de marché, qui sont pourtant un aspect essentiel du cadre. Le temps qui peut s'écouler, dans certains cas, entre le début d'une analyse de marché et son achèvement est également un sujet de préoccupation.

Indépendance des ARN

L'indépendance des ARN par rapport aux intérêts commerciaux est généralement assurée, mais des problèmes subsistent à Chypre, en Slovaquie et en Slovénie en ce qui concerne la séparation entre actionnariat public et fonctions de réglementation, un problème qui est également réapparu en Belgique. Il est important que les ARN ne soient pas soumises à des contraintes dans leurs décisions quotidiennes afin qu'elles puissent exercer leurs compétences de manière impartiale et transparente. Des doutes subsistent dans quelques pays quant à l'impartialité des ARN et la Commission examine ces problèmes attentivement.

Compétences des ARN

La Commission reste vigilante en ce qui concerne une limitation possible des compétences de l'ARN en Irlande, à Malte et aux Pays-Bas en raison d'instructions publiées par le ministère responsable, alors que ce dernier n'a pas été notifié en tant qu'ARN. Des problèmes semblent également se poser pour ce qui est des pouvoirs des ARN en matière d'application de leurs décisions, étant donné le faible niveau des amendes qui peuvent être imposées. En Allemagne, la possibilité pour le régulateur d'imposer l'ensemble des obligations applicables aux marchés de détail et de gros est limitée, et en Finlande il existe une limitation semblable, notamment en ce qui concerne le marché de la terminaison des appels mobiles.

Regroupement des ARN

La plupart des États membres ont regroupé les régulateurs et leur ont conféré des compétences qui couvrent l'ensemble du secteur des communications électroniques (mais pas nécessairement les contenus). Là où ce n'est pas le cas, il y a un risque d'incertitude réglementaire dans un environnement convergent qui englobe les télécommunications traditionnelles et la transmission de la radio et de la télévision. Cela est le cas notamment en Belgique.

Recours

La manière dont les États membres ont mis en œuvre l'obligation de mettre en place un mécanisme de recours efficace est un aspect de plus en plus important, étant donné les préoccupations exprimées non seulement par des opérateurs mais aussi par les autorités dans un certain nombre d'États membres. La Commission examine les différents problèmes rencontrés, notamment les délais de règlement des recours et le fait que dans un certain nombre d'États membres la pratique nationale consiste souvent à suspendre automatiquement la décision de l'ARN. À la suite d'une procédure d'infraction engagée par la Commission, la suspension automatique est en voie de suppression en Pologne.

Réglementation économique

Lorsque des obligations réglementaires sont imposées après analyse du marché ou en vertu des dispositions transitoires, l'ouverture de la concurrence se fera seulement si ces obligations ont été remplies entièrement. D'une façon générale, les ARN ont réussi à assurer l'application de la réglementation nécessaire, et des offres de dégroupage de référence sont maintenant disponibles dans toute l'UE.

Les questions les plus marquantes que la Commission examine actuellement sont les suivantes:

- dégroupage de la boucle locale, qui ne semble pas fonctionner dans la pratique en Estonie, à Chypre, en Lituanie, en Lettonie, à Malte, en Pologne, en Slovénie et en Slovaquie;
- interconnexion effective, qui demeure un problème en Estonie, en Lituanie, à Malte, en Pologne, en Slovaquie et en Slovénie;
- systèmes de comptabilisation des coûts permettant d'assurer une interconnexion fondée sur les coûts à Luxembourg, à Malte, en Pologne et en Slovaquie.

La Commission considère que les systèmes de comptabilisation des coûts mis en place dans un certain nombre d'autres États membres sont encore insuffisamment développés ou transparents.

Implication des ARN

Il est important pour les acteurs du marché et les consommateurs que les ARN procèdent à des consultations publiques bien organisées sur les décisions en matière réglementaire. Dans un certain nombre d'États membres, le processus de consultation ne fournit pas suffisamment d'informations aux acteurs du marché ou n'est pas transparent en ce qui concerne les observations formulées.

L'implication des ARN est essentielle pour que les acteurs du marché, à mesure qu'ils développent leur infrastructure et passent d'un produit réglementé à un autre, augmentant ainsi leur contrôle sur la qualité du produit qu'ils offrent aux consommateurs, puissent «transférer» ces consommateurs vers la nouvelle infrastructure sans obstacle inutile. À cet égard, il convient d'examiner tant la tarification que les procédures pratiques. En Espagne et en Italie, cette question a fait l'objet d'une réglementation spécifique; au Royaume-Uni, l'ARN a nommé un «arbitre des télécoms» dont le rôle principal est de surveiller la migration vers l'accès dégroupé.

Droits de passage

La séparation des fonctions de réglementation et de propriété lors de l'octroi de droits de passage est de plus en plus importante, étant donné la tendance observée dans certains États membres à la participation des pouvoirs locaux au déploiement de l'infrastructure à haut débit.

La mise en œuvre des règles communautaires en matière d'octroi transparent et non discriminatoire de droits de passage pose de manière persistante des problèmes dans un certain nombre d'États membres. La Commission examine s'il y a eu discrimination entre les acteurs du marché à Chypre et en Grèce et si les décisions des pouvoirs publics compétents de ces pays étaient suffisamment transparentes.

4. L'INTÉRÊT DU CONSOMMATEUR

Service universel

En ce qui concerne la désignation du fournisseur de service universel, les États membres doivent veiller à ce que le mécanisme soit efficace, objectif, transparent et non discriminatoire, et à ce qu'aucune entreprise ne soit exclue *a priori*.

La Commission craint qu'en France, en Hongrie et en Finlande les acteurs puissent être exclus *a priori*, et elle examine des situations semblables en Belgique, à Chypre, en Lituanie et en Autriche, ainsi que la procédure suivie en Pologne et aux Pays-Bas. Elle est préoccupée par le fait qu'au Portugal l'opérateur historique ait été désigné jusqu'en 2025 sans aucune procédure d'adjudication.

La Commission note que tous les États membres qui ont fait une désignation ont choisi l'opérateur historique de téléphonie fixe.

Besoins sociaux particuliers

La vision d'une société de l'information pour tous qui sous-tend l'initiative i2010 se reflète dans les objectifs fixés pour les ARN par le cadre réglementaire et le service auquel les personnes ayant des besoins sociaux particuliers peuvent s'attendre dans le cadre du service universel.

Bien que ces objectifs soient généralement bien transposés, on note une tendance à *encourager* les mesures plutôt qu'à les imposer. En ce qui concerne les prix pour utilisateurs handicapés, la plupart des États membres ont manifestement pris les dispositions appropriées. Néanmoins, davantage pourrait être fait en ce qui concerne l'accès pratique aux services.

Les États membres sont actifs en ce qui concerne les utilisateurs à faible revenu. Par exemple, l'État autrichien finance des régimes tarifaires spéciaux, et un fonds a été établi en Hongrie pour aider les abonnés à faible revenu.

Réglementation pour les consommateurs

L'expérience a montré que la portabilité des numéros fixes et mobiles ainsi que la sélection et la présélection du transporteur ont augmenté la pression concurrentielle.

La portabilité du numéro est maintenant totalement opérationnelle dans la plupart des États membres, à l'exception de la Lettonie, de la Lituanie, de Malte, de la Pologne, de la République tchèque, de la Slovaquie et de la Slovénie. La sélection et la présélection du transporteur sont maintenant disponibles dans toute l'UE, à l'exception de la Slovaquie, bien qu'il y ait des craintes que dans certains États membres les coûts d'interconnexion associés empêchent le développement du service.

Services d'annuaire

Les utilisateurs veulent un accès aisé à un service d'annuaire et de renseignements couvrant tous les abonnés qui n'ont pas opté pour un numéro secret. Il est probable que les abonnés, en nombre croissant, qui abandonnent leur ligne fixe et utilisent uniquement un service mobile voudront avoir la possibilité de faire figurer leur numéro de téléphone mobile dans un annuaire.

La Commission est préoccupée par le fait qu'un service complet d'annuaire ou de renseignements n'est pas offert en République tchèque, en Grèce, en France, à Chypre, en Lettonie, à Malte, en Pologne, au Portugal, en Slovaquie et au Royaume-Uni.

Un autre problème est celui du coût élevé auquel doivent faire face les fournisseurs concurrents de services de renseignements pour l'accès aux données complètes des opérateurs. Selon un arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes¹³, le prix de fourniture de ces données devrait être fondé sur les coûts. La Commission examinera tous les cas dont elle aura connaissance.

¹³ Affaire C-109/03, KPN Telecom BV contre OPTA [2004].

112 – Numéro d'appel d'urgence européen

Il est important que les personnes voyageant à l'intérieur de l'Union puissent appeler les services d'urgence en utilisant un numéro unique.

Ce numéro peut maintenant être utilisé gratuitement dans toute l'UE, à partir d'un téléphone fixe ou mobile. Beaucoup d'États membres ont aussi commencé à moderniser l'organisation de leurs systèmes d'urgence afin de fournir un meilleur service aux appelants.

La Finlande, par exemple, dispose de centres d'urgence centralisés dont le temps de réponse maximal est de 90 secondes. En République tchèque, l'opérateur des appels d'urgence peut transférer les appels dans d'autres centres en fonction des connaissances linguistiques des opérateurs.

En Espagne, les régions ont amélioré de façon spectaculaire la qualité de leur réaction aux urgences grâce à la transmission aux services d'urgence de données de localisation de l'appelant. La Commission examine actuellement si un certain nombre d'États membres sont en conformité avec les dispositions de la directive sur le service universel à cet égard. En outre, elle surveille la situation pour que les citoyens soient convenablement informés au sujet du numéro 112, et particulièrement pour qu'ils puissent l'utiliser lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres.

5. CONCLUSION

Le cadre réglementaire exige que les États membres apportent des modifications substantielles à la législation et aux pratiques nationales. Bien que la présente communication révèle l'existence de certaines carences dans la mise en œuvre, la majeure partie du travail requis a été fait. Les données indiquent que le renforcement de la concurrence comporte des avantages pour le consommateur et que les perspectives en matière d'innovation et d'investissements dans et entre les États membres sont positives. Le cadre réglementaire garantit au citoyen que les services de base sont fournis à un prix raisonnable et que les besoins sociaux particuliers sont couverts.

Le réexamen du cadre actuel a déjà commencé, même si elle ne devait légalement commencer qu'en 2006. Les progrès dans la mise en œuvre de ce cadre constitue une bonne base permettant aux consommateurs, aux acteurs du marché et à toutes les principales parties concernées d'évaluer le besoin d'une réforme, particulièrement compte tenu de l'évolution future de la technologie, du marché et de la société.