

Le Directeur Général

	DEST	COPIE
PR		
COLL		
DG		
DGA		
RCS		
DRAF		
DAJ		
DAEI		
DSE		
DSC	<i>J</i>	
DAEP		
MCOM		
DHDC		
DAP		

Paris, le 14 janvier 2011

Monsieur Jean-Ludovic Silicani

Président de l'Autorité de Régulation
des Communications Electroniques et
des Postes

7, square Max Hymans

75730 PARIS CEDEX 15

ARCEP : A1100197



17/01/2011

Monsieur le Président,

La Fédération Française des Télécoms a pris connaissance de la consultation publique de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes relative à 30 propositions, afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales.

Sur ces 30 propositions, 23 concernent les communications électroniques dont la majorité porte sur le domaine de la consommation. La plupart des thématiques identifiées par l'ARCEP font d'ailleurs partie de sujets traités au sein de la Fédération, puisque la consommation constitue l'une de nos problématiques prioritaires, depuis la mise en œuvre de la loi dite « Chatel » qui a été l'un de nos premiers chantiers. Depuis, nous n'avons cessé de mobiliser le collectif de nos membres sur les sujets d'intérêt général susceptibles de faire progresser notre secteur dans le sens d'une meilleure prise en compte des attentes et des besoins du consommateur.

Nous avons pour cela travaillé avec l'ARCEP sur certains sujets, notamment sur le domaine des services à valeur ajoutée où des progrès notables ont déjà été réalisés, grâce en particulier à une meilleure prise en considération des intérêts des consommateurs, mais aussi des entreprises. Nous avons pu observer à cet égard que le travail de concertation est nécessairement long et exigeant, car il doit permettre d'aboutir à des décisions équilibrées, les attentes de certains acteurs, qui peuvent paraître légitimes, devant être mesurées à l'aune des conséquences sur les autres acteurs.

Nous avons également travaillé de manière très active et très ouverte avec les autorités et organisations naturellement compétentes en matière de consommation, à savoir la DGCCRF, son ministre de tutelle et les associations de consommateurs, le plus souvent d'ailleurs dans le cadre du Conseil National de la Consommation.

Comme vous le savez, nous avons la volonté d'ouvrir un espace de dialogue permanent avec tous ces interlocuteurs dans le but de favoriser une prise en charge du secteur par ses membres et une amélioration continue de la qualité du service offert au consommateur, dans un contexte de multiplication des services et d'explosion des usages.

C'est ainsi que, sous l'impulsion du Ministre de la Consommation, nous avons mobilisé les opérateurs de la Fédération autour de cinq engagements annoncés conjointement fin septembre 2010 et visant en particulier, à améliorer la transparence des offres et la fluidité du marché. Nous sommes donc logiquement aujourd'hui dans la phase de mise en œuvre de ces engagements et, pour être sincères, peu enclins à en imaginer d'autres sur ces sujets précis, pour le moment.

En revanche, nous restons bien entendu ouverts à poursuivre le dialogue sur les sujets en chantier avec l'ARCEP, à savoir les services à valeur ajoutée et les aspects déontologiques associés, ainsi naturellement que le thème de la net neutralité.

Nous vous confirmons par ailleurs, que la Fédération Française des Télécoms sera bien présente à l'audition organisée le 25 janvier sur les sujets de la consultation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les meilleurs. *et l*

plus cordiaux.



Yves Le Mouél