

La lettre de l'Autorité

Lettre d'information bimestrielle de l'Autorité de régulation des télécommunications

L'accès aux hauts débits, enjeu de la régulation des télécoms

L'émérgence des services de type multimédia et de type interactifs va, à l'avenir, permettre de marier l'offre des services de télécommunications, des programmes audiovisuels et de nouveaux types de services. Demain, la concurrence entre le numérique terrestre hertzien, le câble, le satellite - ou d'autres supports de télécommunications- ne se fera plus exclusivement sur les contenus actuels, donc sur les programmes de télévision : il faudra également compter sur une nouvelle offre de services - Internet notamment- afin de répondre à la demande croissante en matière d'interactivité et de haut débit.



Dans ce nouveau modèle économique, la question de l'accès telle qu'elle s'exprime pour les télécommunications est devenue prioritaire. car l'ouverture de l'accès à l'utilisateur final donne la mesure de la réalité de la concurrence. Comme dans toute économie marquée par la personnalisation accrue de services à haute valeur ajoutée, le marché

des services multimédia interactifs confirme le rôle majeur du client final. Mais, encore faut-il que la possibilité d'y accéder soit la même pour tous. C'est ainsi l'un des enjeux majeurs de la concurrence.

Les perspectives offertes par le développement du commerce électronique, pour ne citer que cette application, en sont un puissant révélateur. Ainsi, le commerce électronique et les services multimédia interactifs dans leur ensemble constituent une formidable prise de pouvoir par le consommateur, par le client.

L'essor des services multimédia interactifs va dépendre de plus en plus de la diversification des supports et de la généralisation de la voie de retour. Il suppose également la progression des réseaux d'accès à haut débits, car pour être opérationnels, ces services ont besoins de capacités importantes. Dans ce domaine l'Autorité s'attache depuis trois ans à favoriser le développement et la diversification des voies d'accès, à travers son action en faveur de l'ouverture de la concurrence sur la boucle locale. L'accès à Internet à haut débit sur différents supports est une des trames essentielles de son action.

Jean-Michel Hubert

A la une

Interview	p 2
Actualité	p 3 à 6
Etudes	p 7 à 13
Juridique	p 13 à 14
International	p 15 à 16
Point technique	p 17
Métiers	p 18 à 20
Revue de Presse	p 21
Métiers	p 22
Courrier des lecteurs	p 23
Avis et décisions	p 24

Jean SYROTA, Président de la Commission de Régulation de l'Electricité

Avant d'aborder les questions de "la lettre de l'Autorité", je souhaiterais souligner combien la Commission de Régulation de l'Electricité a apprécié, lors de la préparation de sa mise en place, le soutien que l'ART a pu lui apporter en la faisant bénéficier de son expérience. Les relations nouées entre les services ou au niveau des collègues sont appelées à se développer et à se renforcer, la poursuite des échanges entre les deux institutions assurant un enrichissement mutuel.

1/ Quels vont être les premiers dossiers prioritaires de la CRE ?

Plusieurs ordres de priorité s'imposent à la commission nommée le 24 mars dernier. La loi du 10 février 2000 n'aura complètement opéré la transposition de la directive communautaire du 19 décembre 1996, concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, que lorsque la trentaine de décrets d'application qu'elle prévoit aura vu le jour. La CRE participe d'ores et déjà, formellement par ses avis, ou informellement au stade de la réflexion, à leur élaboration. La priorité est ici de veiller à ce que les textes essentiels à l'ouverture effective du marché éligibilité des consommateurs, règles relatives à la production, à l'utilisation du réseau par exemple, -soient publiés le plus rapidement possible.

Dans son domaine de compétence propre, axé sur l'accès au réseau électrique, la Commission travaille également prioritairement à la mise en place d'une concurrence effective, qui suppose l'organisation rapide des principales structures du marché. Au premier rang figurent la désignation du directeur du gestionnaire de réseau de transport (GRT) et la constitution du GRT, qui doit être capable d'exercer ses activités comme s'il était une entreprise indépendante, ainsi que l'édition et la mise en œuvre des principes de séparation comptable, entre activités de production, de transport, de distribution et celles d'autre nature, qui s'imposeront à tous les opérateurs. La détermination des tarifs du GRT, que la CRE doit proposer au ministre, est également urgente.

En combinant ces deux ordres de priorité -mise en œuvre réglementaire de la loi et mise en place des structures du marché nous espérons que l'ensemble des acteurs pourra constater avant l'été que le marché est effectivement ouvert, que la concurrence peut s'y exercer et que, si beaucoup reste à faire, l'élan est donné.

C'est là notre troisième ordre de priorité, que nous partageons avec toutes les autorités administratives indépendantes : commencer à exercer une influence, ce qui suppose la reconnaissance de la crédibilité des positions prises, communiquer avec l'ensemble des acteurs, comprendre leurs attentes et leurs contraintes. éclairer l'avenir, pour assurer le développement du marché au profit ultime des consommateurs.

2/ Comment envisager-vous vos relations avec les instances de régulations françaises et notamment le conseil de la concurrence ?

A l'instar de l'ART, la CRE exercera une partie de ses compétences de façon croisée avec celles du Conseil de la concurrence. La loi prévoit un avis de ce dernier préalable à certaines décisions de la CRE, et organise une procédure de transmission et de consultation réciproque. Des contacts ont déjà été pris avec le Conseil de la concurrence: qui a d'ailleurs émis au cours des dernières années, des avis importants relatifs au secteur de l'électricité. Nos relations commencent à s'organiser sur la base d'un modèle éprouvé, celui utilisé par l'ART avec le Conseil.

Au delà de ces échanges institutionnels, nous avons l'intention d'approfondir les relations avec les régulateurs étrangers de l'énergie et avec les régulateurs français intervenant sur un domaine en cours de dérégulation. En France le but est de partager les expériences, nos approches, envisager à terme des échanges de personnel ou des actions communes colloques, publications.

A l'étranger, nous sommes en contact avec les régulateurs européens de notre domaine, et venons de demander notre adhésion au conseil des régulateurs de l'énergie qui tient de se constituer.

3/ Quelles influences les évolutions technologiques peuvent-elles avoir sur le service public ?

C'est sans doute sur ce point, toutes choses égales par ailleurs, que le secteur électrique diffère le plus du domaine des télécommunications. Ce dernier vit des révolutions technologiques continues qui bouleversent le marché et qui, malgré des investissements colossaux nécessaires aux opérateurs pour s'y adapter, bénéficient directement au consommateur dans des délais relativement brefs. Dans le secteur électrique, le progrès est continu mais les révolutions technologiques sont rares, lentes ; on mesure leur impact au fil des décennies, pas des mois. Autre différence sensible, le législateur a opéré une distinction claire entre le rôle des pouvoirs publics, qui demeurent responsables de la politique énergétique, et celui du régulateur, investi de la responsabilité du bon fonctionnement du marché. L'encouragement à de nouvelles formes de production (cogénération ou énergies renouvelables) incombera aux pouvoirs publics, la Commission devant veiller à ce que les choix faits ne portent pas atteinte à la transparence du marché et n'opèrent aucune discrimination. C'est l'un des mérites de la loi que de donner une meilleure visibilité aux choix politiques, qui seront concrétisés sous forme d'une programmation pluriannuelle des investissements. Ainsi, lorsqu'il s'agira de réaliser des investissements qui ne se font pas spontanément, leur financement, comprenant des fonds de péréquation, sera nettement séparé du jeu normal du marché, où les prix résulteront du jeu de l'offre et de la demande, la CRE veillant à l'absence de toute subvention croisée. ■

L'Autorité lance les nouvelles enquêtes de l'Observatoire des marchés

Dans le courant de l'année 1999, un observatoire statistique du marché des télécommunications a été mis en place pour combler le déficit en évaluation de ce marché en France.

1 - L'évaluation statistique en 1999

En 1999, une enquête annuelle et une enquête semestrielle ont été menées :

- la première enquête annuelle a été lancée au mois d'avril 1999 auprès des opérateurs titulaires d'une autorisation individuelle de réseau ou de service ; elle portait sur leur activité de l'année 1998. Les résultats ont été publiés dans un rapport⁽¹⁾ synthétique à la fin de l'année 1999. Cette publication vient d'être complétée par celle d'un rapport statistique⁽²⁾ exhaustif qui comporte des données sur la consommation des ménages, les prix des services, et l'offre d'équipements de télécommunications. Celui-ci permet également de situer la place des télécommunications dans l'économie française, et celle des télécommunications françaises dans le monde.

- Une enquête portant sur l'activité des [opérateurs titulaires d'une autorisation individuelle] au cours du premier semestre 1999 a été lancée en septembre 1999 afin de suivre l'évolution du marché en cours d'année. Cette enquête, qui portait sur un nombre limité d'indicateurs, ne sera pas reconduite sous cette forme pour les prochaines années.

2 - Le programme pour 2000

L'évaluation statistique des marchés de télécommunications [a été étendue durant l'année 2000 et] s'appuie désormais sur une enquête annuelle et des enquêtes trimestrielles ; elle prend ainsi une forme qui devrait rester stable durant plusieurs exercices. Compte tenu du décalage structurel important entre la fin de l'année couverte par l'enquête annuelle et la publication des résultats, un besoin en information plus régulière est en effet apparu, d'où la décision de lancer, en concertation avec les opérateurs, une enquête trimestrielle portant sur un nombre restreint d'indicateurs.

L'enquête annuelle sur l'activité des opérateurs durant l'année 1999 sera lancée dans le courant du mois d'avril 2000. Elle est complétée par une enquête de l'INSEE (qui entre dans le cadre de la loi statistique de 1951) auprès des sociétés non titulaires d'une autorisation individuelle, notamment des fournisseurs

d'accès à Internet, des opérateurs de cartes et des opérateurs de transport de données, conformément à la convention signée entre l'ART et l'INSEE le 6 mai 1999. L'ensemble de l'offre de services de télécommunications sera ainsi couverte.

- des enquêtes sur l'activité des opérateurs titulaires d'autorisation individuelle seront lancées à la fin de chaque trimestre de l'année 2000. La première sera engagée en avril et portera sur le premier trimestre.

3 - Le groupe de travail

Pour être appuyée dans l'ensemble des travaux relatifs au suivi statistique des marchés, l'Autorité a mis en place au début de l'année 1999 un groupe de travail réunissant les opérateurs titulaires d'une autorisation individuelle, l'INSEE, le secrétariat d'Etat à l'industrie et des associations professionnelles. Celui-ci est appelé à donner un avis sur les différents modes de collecte, leurs évolutions possibles et la publication de données. C'est dans ce cadre qu'a eu lieu la concertation avec les opérateurs sur les modalités et le contenu de l'enquête trimestrielle ou sur les évolutions du questionnaire annuel 1999 par rapport au questionnaire 1998. Le groupe sera élargi à de nouveaux membres tels que des opérateurs ayant acquis un poids significatif sur le marché, d'autres associations professionnelles ou des associations de consommateurs. ■



⁽¹⁾ Cf. "Le marché des services de télécommunications en France en 1998: disponible auprès de la mission communication

⁽²⁾ Cf. "Rapport sur le marché français des télécommunications en France en 1998".

8 Avril 2000 :

entrée en application de la directive R&TTE

Le 8 avril 2000, la directive R&TTE (directive 99/5/CE) est devenue applicable, mettant ainsi fin à des années de contrôle préalable à la mise sur le marché des terminaux de télécommunications et des matériels de radiocommunications.

Dans la ligne des directives Nouvelle Approche, la personne responsable de la mise sur le marché sera le garant de la conformité aux exigences essentielles et à toutes les dispositions de la directive, à savoir :

- la protection de la santé et de la sécurité de l'utilisateur.
- les exigences de protection relatives à la compatibilité électromagnétique.
- la conformité aux dispositions permettant une utilisation efficace du spectre des fréquences afin d'éviter des interférences dommageables.

Au-delà de la suppression des attestations de conformité, la directive R&TTE a également rendu libre la définition des interfaces des réseaux publics de télécommunications. Quant au domaine des radiocommunications, la séparation est effective entre la mise sur le marché qui est libre et l'utilisation qui dépend des réglementations nationales.

L'information des consommateurs est donc devenue un élément essentiel de la mise sur le marché. Le responsable doit fournir à l'utilisateur toutes les informations nécessaires à la destination et sur les restrictions éventuelles quant à l'utilisation de l'appareil (article 6.3).

Ces informations doivent être claires et compréhensibles, et certaines doivent figurer sur l'emballage. Le marquage des émetteurs de radiocommunications doit dans certains cas comporter un signal d'alerte, notamment lorsqu'ils ne fonctionnent pas sur des fréquences harmonisées européennes.

Un tel changement a nécessité une longue préparation par tous les organismes concernés.

C'est ainsi que l'Agence Nationale des Fréquences est désignée comme l'organisme chargé de recevoir les déclarations préalables à la mise sur le marché français des

appareils de radiocommunications (article 6.4 de la directive) et de préparer les notifications des interfaces radio adressées à la Commission européenne, (article 4.1 de la directive) conformément aux demandes des affectataires. L'ANFR préparera également les procédures de recours, en application de la clause de sauvegarde (article 9 de la directive).

Conjointement avec la DGCCRF⁽¹⁾, la DGDDI⁽²⁾ et l'ART, l'ANFR pourrait être désignée comme Autorité de Surveillance du marché, activité complémentaire à la surveillance de l'utilisation des équipements hertziens qu'elle effectue actuellement.

L'Autorité après une large concertation avec les parties intéressées a pris trois décisions préparatoires à la transposition en cours de la directive pour :

- définir les conditions de publication des interfaces par les opérateurs de réseaux de télécommunications (décision 00-329),
- désigner les organismes notifiés prévus par la directive (décision 00-239),
- définir le marquage CE des appareils de télécommunications et de radiocommunications (décision en cours).

Elle est également à titre transitoire organisme notifié (ON) pour la directive R&TTE en attendant que se mettent en place les nouveaux ON en cours d'accréditation.

L'information préalable des industriels, des détenteurs d'attestation de conformité et des installateurs en télécommunications et radiocommunications a fait l'objet d'un publipostage adresse aux 4500 interlocuteurs recensés.

Mais l'essentiel de la communication sur la directive R&TTE, sa transposition, les règles transitoires d'application se fait au quotidien par télécopie, par téléphone, par messagerie et par les sites Internet que vous êtes invités à consulter :

www.art-telecom.fr

www.anfr.fr

www.telecom.gouv.fr ■

⁽¹⁾ Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes.

⁽²⁾ Direction Générale des Douanes et Droits Indirects.

Dégroupage : les conclusions d'une mission menée aux Etats-Unis et la réponse de l'Autorité à la Commission soulignent l'importance des conditions de mise en œuvre effective.

Une mission a été organisée les 13 et 14 mars aux Etats-Unis, afin d'étudier le dégroupage, puisque le cadre réglementaire américain place celui-ci, et en particulier le dégroupage de la boucle locale, dans la liste des obligations faites aux compagnies locales si elles veulent entrer sur le marché du téléphone longue distance.

Quatre entretiens ont été organisés avec Covad, Bell Atlantic, Teligent et la FCC.

Covad est un opérateur qui fait du dégroupage l'une des pièces maîtresse de sa stratégie. Son activité consiste à proposer des services de liaisons louées aux entreprises ou de collecte de données à haut débit pour les ISP (bistream access sur ATM notamment) en utilisant des lignes d'abonné louées à des Bells⁽¹⁾ et équipées de technologies DSL. Covad n'offre aucun service de voix commuté.

Bell Atlantic, Bell de l'Est des Etats-Unis, a été autorisée à entrer sur le marché longue distance dans l'état de New York, en particulier parce que la FCC a estimé qu'elle respectait ses obligations de dégroupage.

Teligent est une entreprise plutôt spécialisée dans la boucle locale radio et utilise certaines prestations de dégroupage à l'intérieur des immeubles.

Le nombre de lignes dégroupées aux Etats Unis est aujourd'hui d'environ 700 000. Ce nombre, qui reste faible, a été multiplié par sept en un an. La raison principale de cet accroissement est la définition par la FCC de règles, d'une part, de colocalisation, c'est-à-dire de partage de sites géographiques dans les bâtiments des Bells et, d'autre part, de transport entre sites colocalisés. On peut supposer que la croissance du nombre de lignes dégroupées va se maintenir puisque des opérateurs sont colocalisés aujourd'hui sur plus de mille sites et ont un accès potentiels à plusieurs millions de lignes.

Les principaux services proposés sont des services de liaisons louées aux entreprises fondés sur l'utilisation de la technologie SDSL et des services d'accès rapide à Internet fondés sur la technologie ADSL. Les différents acteurs ont insisté sur les potentialités du partage de ligne, sur le plan économique.

Différents éléments qui font partie de la prestation de dégroupage méritent des commentaires plus précis.

• Colocalisation

Les conditions de colocalisation ont été pendant plusieurs années un obstacle important à l'utilisation effective du dégroupage, avec par ordre d'importance décroissant : le manque d'espace invoqué par les Bells, le prix, les conditions de partage de l'espace, les délais de réalisation et les conditions d'accès aux immeubles. Les précisions apportées par la FCC assouplissent les formes de colocalisation (dans un espace partagé entre opérateurs ou dans les mêmes salles que les Bells, facilitent les accès dans les bâtiments et donnent la possibilité aux nouveaux entrants d'aller visiter un bâtiment lorsqu'un manque de place est invoqué.

• Transport

La FCC et les opérateurs ont souligné que l'autre élément déterminant était la possibilité pour un opérateur d'avoir recours à des capacités de transmission fournies par la Bell entre les centres dans lesquels il est colocalisé. Covad, par exemple, a déployé relativement peu d'infrastructures de transmission mais utilise celles des Bells ou, de façon marginale, d'autres opérateurs. Il faut noter que les infrastructures déployées par d'autres opérateurs alternatifs sont en général peu utilisables, car elles se concentrent sur les zones d'affaires et ne permettent pas d'atteindre les centres locaux de Bells.

• Processus opérationnels

La FCC n'a pas décrit de façon précise les processus à mettre en place ni les informations à fournir aux opérateurs nouveaux entrants, mais a invoqué le principe de non-discrimination de façon à ce que les opérateurs obtiennent ce qui leur est nécessaire dans des délais raisonnables. Il a été souligné

UNE MISSION S'EST ÉGALEMENT RENDUE EN ALLEMAGNE POUR Y ÉTUDIER LES CONDITIONS DU DÉGROUPEMENT LES 28 ET 29 MARS

130 000 lignes sont aujourd'hui dégroupées en Allemagne et 60% de ces lignes sont utilisées par Netcologne. 95% de ces lignes servent à fournir un service téléphonique analogique, du RNIS ou de liaisons louées à bas débit.

Le tarif de location mensuel, fixé par le RegTP en février 1999, reste supérieur à l'abonnement téléphonique et Netcologne a indiqué qu'il lui est difficile de fournir un service téléphonique analogique compétitif. Toutefois, le RNIS est très développé en Allemagne (plus de 6 millions de lignes) et des services numériques concurrents peuvent être proposés à des prix compétitifs malgré le tarif élevé. Il faut noter que les tarifs d'installation sont différents si la ligne fournie est la ligne principale déjà utilisée par l'abonné ou une ligne supplémentaire.

Ni le RegTP, ni DT ne sont favorables à des options techniques du type partage de ligne et estiment que le dégroupage total permis depuis deux ans est suffisant. Il faut souligner que même si des services fondés sur les technologies xDSL commencent à émerger en Allemagne, la conception des divers acteurs reste largement centrée autour du service téléphonique, ce qui peut expliquer cette position. ■

⁽¹⁾ Les Baby Bell ou Bell sont les compagnies locales de télécommunications issues du démantèlement d'AT&T dans les années 80

que, dès lors, la mise en œuvre était très diverse et que les processus devenaient sources de retard difficiles à gérer. Un des problèmes évoqués est que les services offerts par les Bells et ceux fournis par les nouveaux entrants étant différents, les informations pertinentes ne sont pas forcément les mêmes (par exemple, lorsqu'une Bell se refuse à déployer de l'ADSL sur des lignes de longueur supérieure à 3 km, ce qui n'est pas le cas de son concurrent, le seul critère de pré-qualification fourni par le Bell étant de savoir si la longueur d'une ligne donnée est supérieure ou inférieure à 3 km).

● Deserteintemedesimmeubies

Comme en France, la question est problématique aux États-Unis avec des immeubles dont le câblage interne est propriété des Bells et d'autres immeubles dont le câblage appartient aux copropriétaires. Il est intéressant de constater que les opérateurs qui souhaitent déployer une boucle locale radio préfèrent avoir à discuter avec les copropriétaires, avec lesquels ils doivent déjà prendre contact pour installer des antennes sur les toits, tandis que les opérateurs qui veulent faire usage du dégroupage préfèrent pouvoir louer la prestation de bout en bout et estiment que c'est plus facile lorsque la Bell est propriétaire du câblage d'immeubles. La FCC tente actuellement de clarifier la situation.

Technologies utilisables

Les nouveaux entrants ont dénoncé la propension des Bells à vouloir focaliser les débats sur l'ADSL, en détriment des autres technologies. Or, beaucoup de commandes correspondent

à un produit SDSL, qui concurrence en fait directement l'offre de liaisons louées des Bells.

La FCC a défini les règles suivantes :

- une technologie ayant déjà été déployée à un endroit est supposée utilisable partout, de même une technologie standardisée ;
- si toutefois une Bell veut s'opposer au déploiement d'une telle technologie, elle doit démontrer que celle-ci perturbe son réseau.

La FCC a indiqué le cas intéressant du SDSL : alors que cette technologie a été considérée comme perturbatrice, elle est aujourd'hui utilisée par plusieurs opérateurs et la FCC n'a été saisie d'aucune demande de suspension de la part des Bell.

● Partagedeligneetpartiesdeiabwclelocale

La FCC a récemment édicté de nouvelles règles sur ces deux points.

Sur le partage de ligne, elle répond à une demande forte des opérateurs souhaitant fournir exclusivement des services de transport de données, qui, sans cette prestation, doivent avoir recours à une deuxième ligne construite par la Bell. La FCC considère que l'abonnement au service téléphonique couvre les coûts de la ligne et que, si la Bell veut vendre les fréquences hautes de la ligne de cuivre, elle doit baisser le prix de l'abonnement au service téléphonique.

Sur les parties de la boucle locale, la FCC a défini des règles donnant accès non seulement au répartiteur principal mais aussi à d'autres points du réseau d'accès plus proches des abonnés (sous répartiteurs ou points de branchement).

COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ SUR LE PROJET DE RECOMMANDATION DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LE DÉGROUPEMENT DE LA BOUCLE LOCALE (RÉSUMÉ)

L'Autorité tient à souligner l'importance de la définition rapide d'un cadre juridique clair et souple créant des conditions favorables à l'émergence d'offres innovantes dans le secteur des services à haut débit, aujourd'hui en pleine effervescence. La recommandation de la Commission s'inscrit dans cette perspective et contribuera de façon essentielle à la constitution de ce cadre.

L'Autorité rappelle qu'elle a fourni une première analyse à la Commission sur le document préparatoire à cette recommandation et se félicite que le projet ait pris en compte plusieurs de ces remarques. Par cette contribution, elle souhaite apporter quelques compléments à cette première analyse.

L'échéance de fin 2000 recommandée par la Commission pour la mise en œuvre du dégroupage de la paire de cuivre nue, bien que très ambitieuse, paraît compatible avec les attentes du marché. L'Autorité a déjà eu l'occasion de souligner son accord sur cette date, compatible avec le calendrier prévu en France.

Elle soutient l'action de la Commission et les grandes lignes de sa recommandation, notamment sur les aspects liés au dégroupage complet de la ligne de cuivre et à l'accès partagé et **partage le souci manifeste de la Commission de traiter du dégroupage non seulement dans ses principes mais aussi dans sa mise en œuvre pratique.**

Dans sa première analyse, l'Autorité a souligné que la définition de plusieurs formes de dégroupage, de nature complémentaire, est à même de donner la flexibilité nécessaire aux opérateurs pour fournir des services sur l'ensemble du territoire dans des délais raisonnables ; en particulier, le déploiement par un opérateur nouvel entrant d'un service à haut débit fondé sur des technologies xDSL implique l'existence d'une offre de type accès au débit, de nature à lui permettre de planifier ses investissements et de compléter la couverture géographique de son réseau et ainsi d'offrir son service dans les mêmes conditions que l'opérateur historique. Ces considérations ont été prises en compte dans le projet puisque les trois solutions identifiées dans le précédent document sont évoquées, mais seul le dégroupage complet fait l'objet d'un examen approfondi laissant quelques incertitudes sur le cadre réglementaire applicable aux deux autres solutions et sur les conditions de leur mise en œuvre.

Le projet traduit la volonté de rendre le dégroupage possible non seulement dans son principe mais aussi dans sa mise en œuvre pratique. L'Autorité partage pleinement cette préoccupation. Elle souhaite compléter le document par deux points qui lui semblent essentiels au regard de la mise en place effective du dégroupage : les conditions de colocalisation et la fourniture de capacités de transport. ■

Marché français du radiotéléphone : Bilan 1999

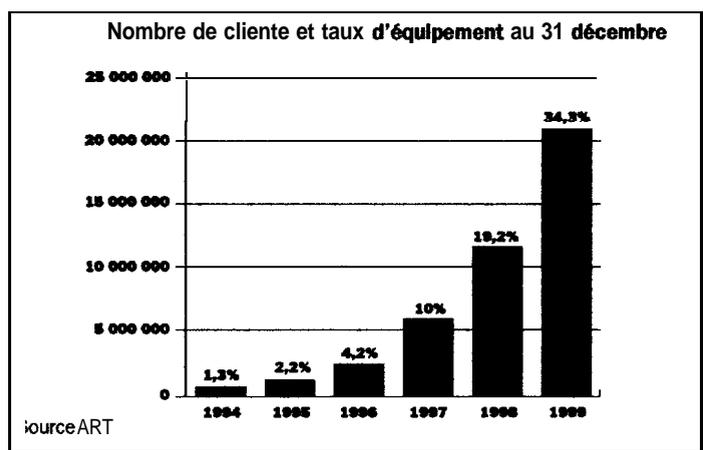
En 1999, le marché du téléphone mobile a connu pour la cinquième année consécutive, une remarquable croissance, de l'ordre de 84%. Plus d'un Français sur trois est désormais équipé d'un téléphone portable.

Quelques données

Au 31 décembre 1999, plus de 20,6 millions de Français disposent d'un radiotéléphone. Pendant l'année 1999, plus de neuf millions se sont équipés d'un téléphone mobile, contre plus de cinq millions pendant l'année 1998.

Le marché du radiotéléphone a connu en 1999 une trêve estivale à peine marquée (le résultat du mois de juillet est tout de même supérieur à celui de juin), et son rythme de croissance s'est nettement accéléré à partir de septembre. Sur les quatre derniers mois, une progression mensuelle nette moyenne de plus d'un million de clients a ainsi été observée.

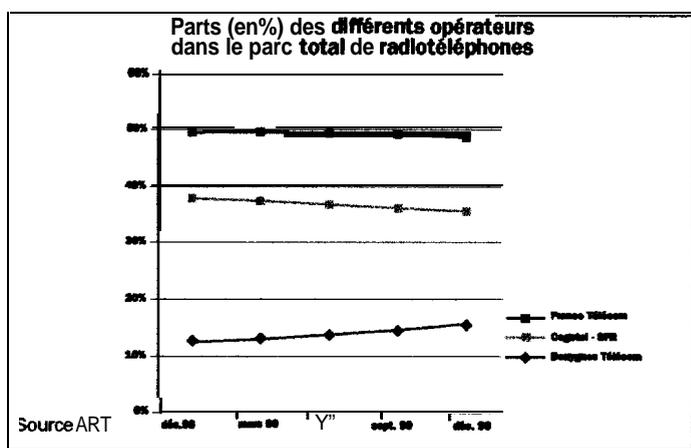
La progression du marché du radiotéléphone sur les cinq dernières années est retracée dans graphique ci-dessous :



En contribuant à hauteur de 47,8% aux nouveaux abonnements de l'année 1999 contre 45,8% en 1998, France Télécom Mobiles a bien résisté aux offensives de ses deux concurrents. Il maintient sa position de numéro un. En un an, sa part de marché est passée à 48,7%, au bénéfice essentiellement de Bouygues Télécom qui accroît sa part de marché de 12,5% fin 1998 à 15,7% fin 1999. Le troisième opérateur ainsi attiré 19,4% des nouveaux clients au radiotéléphone en 1999 (contre 16,796 en 1998).

Cegetel-SFR a vu sa part de marché cumulée passer à 35,6%.

Au 31 décembre 1999, les parcs de France Télécom, Cegetel-SFR et Bouygues Télécom ont franchi respectivement les caps des 10 millions, 7 millions et 3 millions de clients.

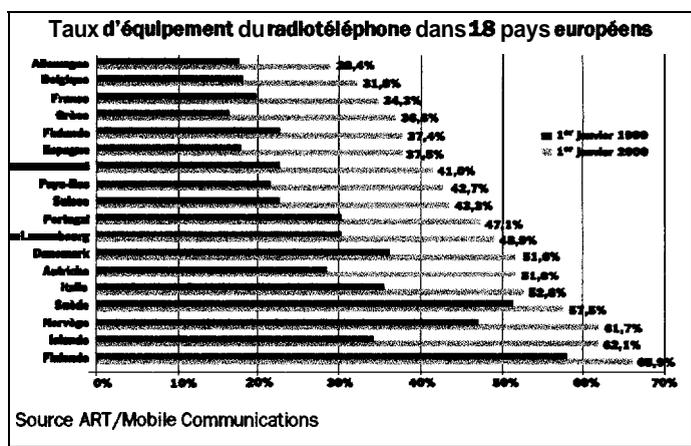


La fin des normes analogiques en France

Avec la fermeture du service et du réseau de Radiocom 2000 de France Telecom Mobiles en novembre 1999 et celle de SFR Analogique en juin, l'analogique disparaît du paysage français du radiotéléphone. En l'espace de cinq ans, les services analogiques avaient perdu un total de 345 500 clients.

Comparaisons européennes

Malgré une très forte progression, la France demeure un des trois pays où le taux de pénétration est le plus faible en Europe, avec l'Allemagne et la Belgique. En l'espace de douze mois, l'Espagne et la Grèce ont enregistré un doublement de leur taux d'équipement et leur classement s'est amélioré. Le taux finlandais reste le plus élevé en Europe à près de 66%.



les résiliations

En 1999, un total de 3,7 millions de clients ont résilié leur abonnement, c'est-à-dire que pour 100 clients gagnés par les opérateurs 28 ont été perdus.

Le taux annuel de résiliation (calculé en divisant le total des résiliations de l'année par le parc moyen de l'année considérée) est passé de 22,3% en 1998 à 23,8% en 1999.

La fidélisation des clients demeure donc un enjeu majeur pour les opérateurs, qui ont adopté en 1999 des mesures pour faciliter le renouvellement de mobiles par leurs clients : conservation du même numéro et acquisition d'un nouveau terminal à un prix faible (équivalent à celui vendu avec un abonnement). Cette stratégie a été initiée par certains circuits de commercialisation pour des mobiles du réseau Itinérés : moyennant 175 francs de frais de recouvrement, les clients ont eu accès à des terminaux de "nouvelle génération" à un tarif équivalent à celui d'un appareil vendu avec abonnement.

Deux éléments majeurs en 1999 : L'introduction massive des services prépayés et la baisse sensible du chiffre d'affaires moyen par abonné

La France se rapproche aujourd'hui de la moyenne européenne, où le parc prépayé représente 45% du parc total. Du point de vue du consommateur, les cartes prépayées, bien que d'un coût élevé, présentent l'avantage de ne nécessiter ni facture, ni engagement. Pour l'opérateur, l'acquisition de clients aux services prépayés est moins onéreuse car les terminaux sont moins subventionnés. Néanmoins, les détenteurs de cartes sont moins fidèles et consomment moins que les abonnés classiques bénéficiant d'un forfait.

Une des conséquences de l'introduction des cartes prépayées est ainsi la baisse du chiffre d'affaires moyen par abonné, ce qu'illustre le tableau suivant, établi sur la base des données chiffrées communiquées par les opérateurs au titre de leur rapport d'activité.

	1997	1998	1999
ARPU* total (en FHT/mois)	438	374	300

*Average Revenue Per user : il est calculé en divisant le chiffre d'affaires de l'année n pour l'opérateur considéré par le parc moyen de l'année n [(parc 31 déc. (n-1) + parc 31 déc. (n)/2)].

• L'ARPU du marché est une moyenne pondérée de l'ARPU de chaque opérateur.

“La fidélisation des clients demeure donc un enjeu majeur pour les opérateurs, qui ont adopté en 1999 des mesures pour faciliter le renouvellement de mobiles par leurs clients”

La maîtrise du revenu moyen demeure un objectif stratégique pour les opérateurs. Ces derniers espèrent enrayer sa décroissance par le développement de nouveaux services tels que les messages courts et la baisse contrôlée des tarifs de détail.

LES INNOVATIONS MARKETING DE L'ANNÉE 1999 SONT DANS LE PROLONGEMENT DE CELLES CONSTATÉES DE L'ANNÉE 1998 :

- Arrivée en masse des terminaux bi-bandes ;
- les formules prépayées (*SFR Direct Live* et *Entrée Libre* pour SFR, *Nomad* pour Bouygues Télécom, et *Mobicarte* pour France Télécom Mobiles) ont connu les mêmes évolutions que les forfaits (nouveaux plans tarifaires, baisse du prix des coffrets) ;
- des forfaits permettant des tarifs privilégiés entre les membres d'un groupe (couple, famille, amis...) sont apparus (*Entre Nous* de Bouygues Télécom, *Forfait partagé Ola* pour France Télécom Mobiles) ;
- des forfaits résiliables à tout moment (*forfait Nomad* de Bouygues Télécom, *forfait Ola sans engagement*) ont été introduits ;
- la possibilité de reporter au mois suivant des minutes de communication non consommées au cours d'un mois donné pour tous les forfaits grand public (*Ola*, *Ultymo*) a été donnée aux clients ;
- les forfaits destinés aux enfants sont apparus à partir de juin 1999 comme le *Kit K2* d'Itinérés, le *pack KD* de SFR et le *mini-forfait* de Bouygues ;
- la première expérimentation de commerce électronique sur le réseau Itinérés (terminal Star-TAC-D de Motorola) est intervenue en octobre 1999 ;
- l'envoi de mini-messages (SMS, 160 caractères maximum) entre les abonnés des opérateurs concurrents a été rendu possible en novembre 1999 ;
- les services Internet ont continué d'arriver sur les mobiles : le *Mail Itinérés* pour France Télécom à partir de janvier 1999 a suivi les offres *In-edit* de SFR en décembre 1998 et *Expressmail* de Bouygues Télécom en novembre 1998.

ETUDES

La possibilité d'échanger des mini-messages SMS entre les abonnés des différents réseaux pourrait contribuer à augmenter le chiffre d'affaires des opérateurs, les SMS étant facturés hors forfait. Encore peu utilisés en France, ils connaissent un succès important dans les autres pays européens, et notamment auprès des jeunes.

La subvention des terminaux

Malgré l'annonce de la suppression de la subvention des terminaux en mars 1998, aucune hausse du prix des différents coffrets n'a été observée sur le marché français du radiotéléphone. Les promotions de décembre 1999 en sont sans doute la meilleure illustration (coffrets dotés de terminaux d'un modèle récent vendus à 1 franc). Ce type d'offre, auparavant pratiqué par certains distributeurs lors de campagnes promotionnelles, est désormais ouvertement pratiqué par les opérateurs eux-mêmes. Ainsi, le mécanisme de la subvention perdue pour les trois opérateurs.

“ L'évènement important de 1999 a été la baisse de 20% des tarifs entrants ”

La persistance d'une prime de subvention explique que le coût moyen d'acquisition d'un abonné ait augmenté entre 1998 et 1999.

Evolution des tarifs

En ce qui concerne les tarifs des communications, l'évènement important de 1999 a été la baisse de 20% des tarifs entrants intervenue le 1^{er} juillet pour France Télécom, le 20 septembre pour SFR et le 1^{er} octobre pour Bouygues Télécom, après une période de concertation entre l'ART et les opérateurs.

La poursuite de la densification des réseaux

Après une année où une saturation des réseaux était apparue, l'année 1999 marque une amélioration de la densité des réseaux de radiotéléphonie en France.

L'année 1999 a ainsi vu la fin du déploiement accéléré du réseau de Bouygues Télécom. Au 31 décembre, la filiale du groupe Bouygues annonce une couverture nationale de la population de 97% (97% et 96% respectivement pour France Telecom et SFR). De même, les travaux de densification du réseau Itineris autour de Paris ont avancé en 1999. ■

FACE À L'EXPLOSION DU RADIOTÉLÉPHONE, LES TROIS SOCIÉTÉS DE RADIOMESSAGERIE RECENTRENT LEURS ACTIVITÉS, NOTAMMENT EN DIRECTION DU MARCHÉ PROFESSIONNEL, QUI OFFRE DES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT EN FRANCE.

La radiomessagerie de FTMR, du groupe France Télécom, est actuellement en cours de reprise par la société e*message Wireless Information Services France GmbH, filiale d'un groupe allemand qui souhaite créer un groupe de dimension européenne.

Infomobile (Bouygues) a recentré sa stratégie de développement en direction du marché professionnel.

Après avoir cessé la commercialisation du service Tam-Tam fin 1998, la société TDR (groupe Cegetel) a souhaité fermer son réseau. La licence a été abrogée le 27 janvier 2000.

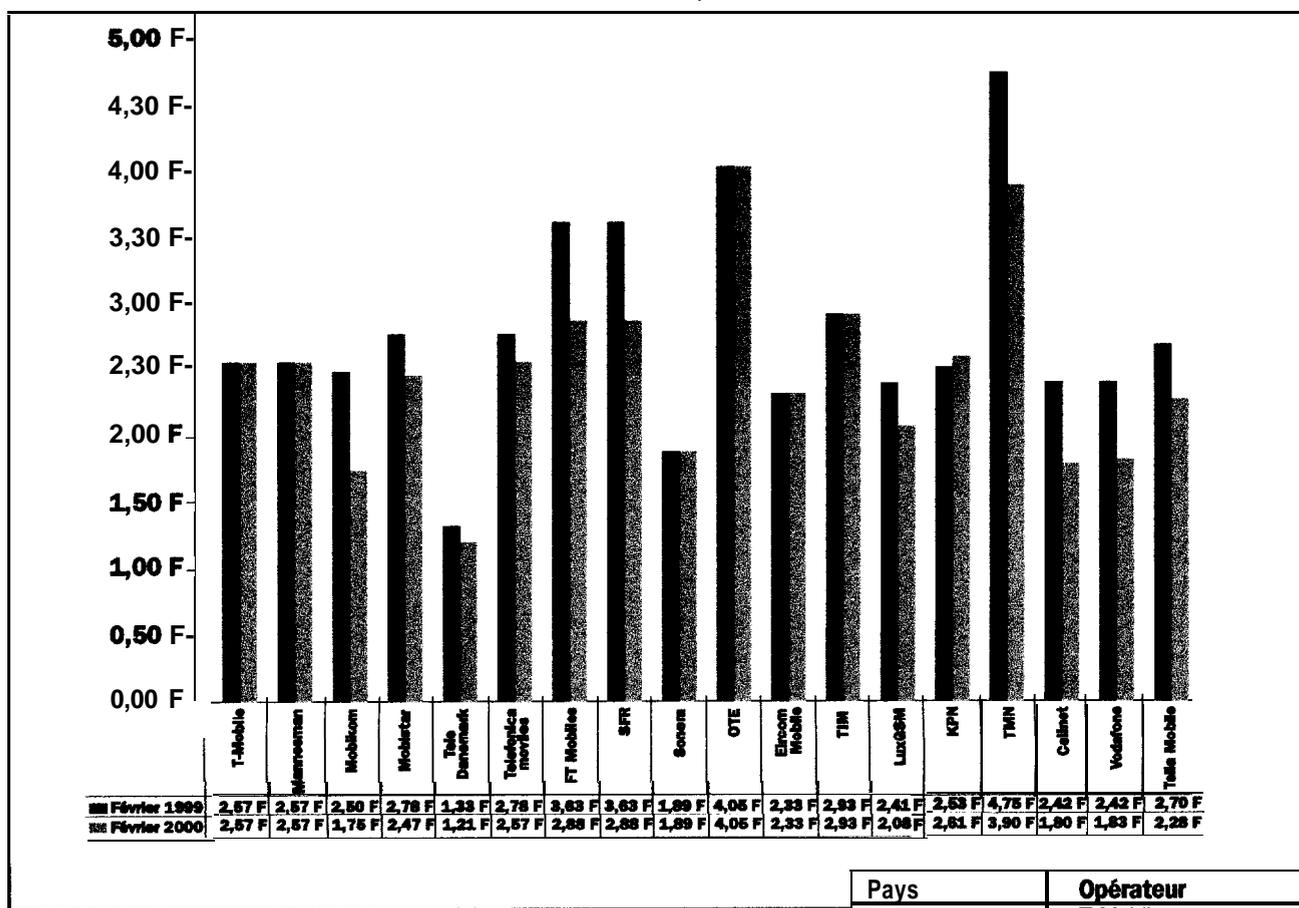


Tarifs de détail des communications fixe vers mobiles en Europe

En complément de l'article "Tarifs de détail des services téléphoniques fixes" paru dans la précédent numéro de La Lettre, nous publions ici une étude interne sur les tarifs des communications entre les téléphones fixes et mobiles.

Celles-ci constituent une part croissante de la facture des ménages et des entreprises en services de télécommunications et le prix de ces appels est généralement perçu comme élevé. La comparaison des tarifs pratiqués dans les principaux pays européens, pour ce type de communication, met en évidence de fortes disparités comme l'illustre le schéma ci-dessous.

Le prix moyen d'une minute de communication fixe vers mobiles est estimé sur la base des tarifs publics des opérateurs mobiles et d'un profil type de client résidentiel. Les hypothèses de consommation résultent d'un panier qui tient compte notamment des durées moyennes de communication et des modes de tarification. La comparaison des prix moyens exprimés en devises locales s'appuie sur les parités de pouvoir d'achat⁽¹⁾ (PPA) publiées par l'OCDE. Sur la base du panier, la recette moyenne, en francs PPA toutes charges comprises, d'une minute de trafic émise depuis un poste fixe vers un mobile s'établit, en février 1999 et en février 2000, dans les principaux pays européens, de la manière suivante :



⁽¹⁾ Les PPA sont l'expression en unités de biens et services pouvant être achetés dans les autres pays pour l'équivalent d'une somme définie. Cette méthode fournit des taux de conversion monétaire qui éliminent les différences de niveaux de prix existant entre pays, ainsi que les mouvements monétaires.

Pays	Opérateur
Allemagne	T-Mobile
Allemagne	Mannesmann
Autriche	Mobilkom
Belgique	Mobistar
Danemark	Tele Danmark
Espagne	Telefonica Moviles
France	FT Mobiles
France	SFR
Finlande	Sonera
Grèce	OTE
Irlande	Eircom Mobile
Italie	TIM
Luxembourg	LuxGSM
Pays-Bas	KPN
Portugal	TMN
Royaume-Uni	Cellnet
Royaume-Uni	Vodafone
Suède	Telia Mobile

1999, une année fertile

en nouvelles alliances

Dans le secteur des télécommunications, l'année 1999 aura été marquée dans le monde par la faillite des grandes alliances stratégiques, qui semblaient devoir dominer le marché global des télécommunications. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce phénomène :

- Les alliances se sont constituées au milieu des années 1990, entre des opérateurs, qui, en Europe au moins, avaient pour l'essentiel des liens capitalistiques forts avec leurs Etats d'origine leur interdisant de fait, sinon de droit, de nouer des accords autres que commerciaux.

- La libéralisation du secteur s'est accompagnée, sous l'impulsion de la Commission européenne, d'un désengagement progressif des Etats actionnaires, mettant ainsi progressivement un terme aux grands monopoles étatiques, et permettant aux opérateurs historiques de concrétiser leurs alliances par des échanges d'actions censés les pérenniser.

- Mais ces alliances avaient toutes pour objet d'offrir à leurs clients, essentiellement des grands comptes, des services internationaux "sans couture", s'accompagnant d'offres tarifaires compétitives sur un marché particulièrement concurrentiel ; or, les stratégies mondiales des alliances n'allaient pas toujours sans contradictions avec les propres stratégies internationales des parties à l'alliance ; à ce titre on peut considérer que l'éclatement, en 1998, de Concert, alliance entre MCI et British Telecom est le plus frappant exemple de ces contradictions, en même temps qu'il inaugure, à travers l'OPE de WorldCom sur MCI, la vague de fusions et acquisitions qui marquera 1999.

Les deux événements qui, en 1999, ont le plus profondément, modifié le paysage des télécommunications en Europe, sont sans doute la prise de contrôle de Telecom Italia par Olivetti, et le rachat de Mannesmann par Vodafone, avec, en incidente, la rupture des relations entre Deutsche Telekom et France Télécom, et la fin de la dernière alliance classique encore active, Global One.

Ces deux événements sont particulièrement révélateurs de la tendance qui semble s'affirmer dans le secteur des télécommunications : les "nouveaux" entrants jouent désormais à jeu égal avec les opérateurs historiques, voire dominant la recombinaison du secteur. C'est ainsi que dans le cas de Telecom Italia, Olivetti, opérateur privé et récemment reconverti aux télécommunications, a su contrer

les propositions de Deutsche Telekom, également candidat au rachat de l'opérateur italien, tandis que dans le cas de Vodafone contre Mannesmann, le premier, encore inconnu du grand public en 1998, a pris le contrôle d'un groupe industriel majeur, plus que centenaire, bien que récemment entré dans le secteur des télécoms.

Ce mouvement observe depuis maintenant un peu plus d'un an, bien entendu, comme objectif le contrôle de parts significatives du marché européen des télécommunications, l'un des tout premiers au monde, avec, en toile de fond, la

remise en cause radicale des monopoles étatiques au profit d'oligopoles privés, lesquels ne sont pas, d'ailleurs, sans inquiéter les autorités de concurrence européennes, qui craignent l'émergence de nouvelles positions dominantes sur le marché intérieur européen.

A ce titre, la Commission Européenne a d'ailleurs, en mars dernier, ouvert une enquête approfondie de quatre mois sur la fusion entre MCI Worldcom et Sprint. En effet, "la Commission éprouve des doutes sérieux quant à la compatibilité [de cette fusion] avec le marché commun, essentiellement en raison de son impact sur le marché de la connectivité Internet de haut niveau", secteur où "MCI Worldcom est le numéro un incontesté" et Sprint probable second.

Car, les stratégies mises en œuvre dans le secteur des télécommunications vont au-delà d'un seul souci d'économies d'échelle et, globalisation oblige, d'expansion géographique : le phénomène Internet, sur lequel

tout le monde s'accorde pour dire qu'il devrait, dans les années à venir, générer des revenus importants, incite les opérateurs à multiplier les opérations de croissance externe afin d'avoir le plus rapidement possible le meilleur accès au client final, et précipite ainsi un mouvement observé par ailleurs dans d'autres secteurs (banque, chimie, automobile, grande distribution...) ; les enjeux, dans ce domaine sont considérables puisque les infrastructures de télécommunications sont le support "naturel" des services de l'Internet, et le vecteur unique de l'accès au client final.

Ce sont probablement toutes ces raisons qui font que le secteur des télécommunications est celui qui a connu les plus importantes OPA ou OPE en 1999 dans le monde, tous secteurs d'activité confondus, ainsi que le montre le tableau ci-après (fig.1).

“Le phénomène Internet, sur lequel tout le monde s'accorde pour dire qu'il devrait, dans les années à venir, générer des revenus importants, incite les opérateurs à multiplier les opérations de croissance externe afin d'avoir le plus rapidement possible le meilleur accès au client final.”

ETUDES

Fig. 1 Los 3.9 premières OPA/OPE réalisées ou annoncées en 1999 (en milliards de dollars)

Entreprises	Nationalité	Secteur	Montant (Mds US\$)
Vodafone/Mannesmann	Royaume-Uni/Allemagne	Télécommunications	185,0
MCI WorldCom/Sprint	Etats Unis/Etats Unis	Télécommunications	129,0
Pfizer/Warner-Lambert	Etats Unis/Etats Unis	Pharmacie	91,4
Vodafone/AirTouch	Royaume-Uni/ Etats Unis	Télécommunications	74,7
AT&T/Media One	Etats Unis/Etats Unis	Télécommunications	56,0
Total Fina/Elf Aquitaine	France/France	Pétrole	53,3
QWest/UsWest	Etats Unis/Etats Unis	Télécommunications	50,0
Mannesmann/Orange	Allemagne/Royaume-Uni	Télécommunications	42,0
Royal Bank of Scotland/ Natwest	Royaume-Uni/ Royaume-Uni	Banque	40,0
Olivetti/Telecom Italia	Italie/Italie	Télécommunications	34,7
BP Amoco/Arco	Etats Unis/Etats Unis	Pétrole	33,7
Rhône Poulenc/Hoechst	France/Allemagne	Pharmacie	28,5
Monsanto/ Pharmacia & Upjohn	Etats Unis/Etats Unis	Pharmacie	27,0
Lucent /Ascend	Etats Unis/Etats Unis	Télécommunications	21,0
Carrefour/Promodès	France/France	Distribution	18,3
TOTAL			840,4

(Sources : La Tribune, Idate, Thomson Financial Securities Data, Bloomberg, Wall Street Journal)

Il est bien évident que toutes ces opérations ont très largement bénéficié de l'engouement des investisseurs pour les valeurs de la 'nouvelle économie', le secteur des télécommunications ayant bénéficié, par capillarité, de l'attrait et des valorisations boursières du monde de l'Internet. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle toutes les acquisitions du secteur se sont effectuées, pour l'essentiel par échange d'actions, l'apport en numéraire étant la plupart du temps limité aux reprises de dettes (on voit mal, d'ailleurs, comment des entreprises pourraient, pour des opérations de rachat, engager des sommes représentant plus de vingt fois leurs chiffres d'affaires voire près de trente fois dans le cas de Vodafone/Mannesmann).

Si ces chiffres mettent en évidence l'extraordinaire expansion du secteur, particulièrement en Europe, où s'est déroulée la plus importante OPE (Vodafone/Mannesmann), qui pèse pour près de la moitié du montant global des fusions/acquisitions dans les télécommunications, il ne semble pas pour autant que ces opérations de croissance externe soient arrivées à leur terme. Témoin la méga-fusion AOL/Time Warner, d'un montant record de 190 milliards de dollars, et qui, aux frontières du secteur des télécommunications stricto sensu, a été présentée comme inaugurant un mouvement désormais irréversible, le mariage des contenus et des contenus, avec, en filigrane, l'émergence de la convergence entre les secteurs des télécommunications, de l'audiovisuel et de l'informatique.

Certes des fusions comme celles d'AOL/Time Warner, peuvent donner à penser, en première analyse, que le processus de convergence est maintenant entamé, surtout si on se rappelle qu'AOL a acheté, en 1998, Netscape. Cependant, il n'est pas certain que les phénomènes d'intégration auxquels nous assistons relèvent d'une logique de convergence, devant nécessairement déboucher sur une

intégration verticale totale allant de la création de contenus (audiovisuels et 'textuels') jusqu'à leur distribution au client final, en passant par leur transformation (informatique) et leur transport (télécommunications).

A ce titre, le cas d'AOL est particulièrement intéressant, non seulement par son gigantisme, mais aussi par ce qu'il révèle des véritables enjeux qui animent le monde de l'Internet, déjà soulignés ici : l'accès au client final. En effet, pour AOL, premier fournisseur d'accès Internet au monde, le problème n'était pas tant de consolider, à travers le rachat de Time Warner, sa position sur le secteur des contenus : avec plus de 57 millions de visiteurs en février, AOL est encore, et de très loin, le leader de tous les portails, loin devant ses challengers, Yahoo!, 45 millions de visiteurs, et Microsoft, 44 millions (source Media Metrix - février 2000). A titre de comparaison, l'ensemble des sites de Time Warner ne comptent, selon la même enquête, que 13 millions de visiteurs.

Fort de sa base de clientèle, on pouvait donc raisonnablement penser qu'AOL pouvait nouer les meilleurs accords commerciaux avec tous les fournisseurs de contenus. Par contre la véritable faille dans le "système AOL", notamment face à AT&T/TCI, était, avant tout, l'absence totale d'infrastructure d'accès au client final, et plus particulièrement d'accès haut débit, seul capable de valoriser les contenus "riches" telles que musique et vidéo en ligne. Le procès intenté aux Etats Unis par AOL contre AT&T, afin de contraindre ce dernier à accepter, concurremment à @home, AOL sur son réseau câble, montre assez la perception de la menace que représentait l'absence d'accès physique au client final.

Or, avec le rachat de Time Warner AOL a certes acquis un catalogue de produits audiovisuels prestigieux, mais s'est

aussi dote, et c'est peut-être là le fait essentiel, d'un réseau câble majeur, le deuxième des Etats-Unis, qui, fort de 13 millions d'abonnés, peut prétendre rivaliser avec AT&T Broadband (ex TCI) dans la fourniture de services Internet à large bande.

En réalité, à travers AOL, le monde de l'Internet redécouvre ce que les grands studios hollywoodiens avait déjà découvert : la diffusion des contenus passe par le contrôle des infrastructures⁽⁴⁾, tant il est vrai que le meilleur "contenu" du monde n'a de sens économique que s'il est largement consommé.

Et en définitive, la véritable nouveauté qui ressort de la fusion AOL/Time Warner, est peut-être que, pour la première fois, un opérateur venu du monde de l'Internet est capable de "s'offrir" un opérateur d'infrastructures d'envergure. Jusqu'ici, en effet les intégrations fonctionnaient plutôt en

sens inverse, les opérateurs de télécommunications intégrant, tout naturellement, dans leur portefeuille d'activités les métiers de l'Internet, en définitive si proches de leur savoir-faire (le codage et le transport de données, fussent-elles des images, est bien traditionnellement un métier de "télécommunicant").

Il est probablement encore trop tôt pour dire s'il ne s'agit là que d'un cas isolé ou si AOL/Time Warner préfigure ce que seront les fusions de demain. Cependant l'exemple récent, bien que plus modeste, du rachat du français Club Internet par Deutsche Telekom, ou les enchères spectaculaires dont les licences UMTS ont été l'objet au Royaume-Uni, tendent à indiquer que le secteur des télécommunications sait faire montre d'un dynamisme que certains analystes avait déjà enterre sous les couronnes dorées de l'Internet.

C. Ramel ■

⁽⁴⁾ à un autre niveau, le contrôle, par des états totalitaires, du secteur des télécommunications, montre bien, en négatif, tout l'intérêt du contrôle des infrastructures à des fins de contrôle des contenus.



JURIDIQUE

La Cour d'appel de Paris affine son interprétation des stipulations de l'article 6 § 1 de la Convention européenne des droits de l'homme.

La Cour d'appel de Paris, dans son arrêt Oury c/ COB du 7 mai 1997, avait sanctionné la procédure de sanction suivie devant la Commission des opérations de bourse et avait à cette occasion souligné que cette procédure "confond dans le même organe de décision les fonctions de poursuite, d'instruction et constatation de sa culpabilité". Le nouvel arrêt de la Cour du 7 mars 2000, KPMG c/ COB, nuance son interprétation des stipulations de l'article 6 § 1 de la Convention européenne des droits de l'homme sur deux points. D'une part en limitant dans le principe la portée de la critique portant sur la "confusion des pouvoirs" : "le cumul au sein de cette autorité administrative des fonctions de poursuite, d'instruction et de jugement (...) n'est pas, par elle-même, contraire à l'exigence ci-dessus rappelée". L'annulation de la décision de la COB ne découle donc pas de la nature même de cette autorité administrative indépendante et des pouvoirs, notamment de sanction, qui lui sont dévolus, mais résulte du cumul de fonctions, constaté dans les circonstances de l'espèce, au sein d'un même organe de cette autorité : (...) ainsi le collègue de la Commission a, successivement, (...) décidé la mise en accusation de la société KPMG sur des faits qu'il a constatés, formulés les griefs visant /a personne poursuivie, statué sur sa culpabilité et sanctionné cette dernière. (...) Que la requérante est, en conséquence, fondée à soutenir qu'il a été porté atteinte à son droit à un procès équitable, . . .".

D'autre part en rappelant la jurisprudence constante, très souple et pragmatique, de la Cour européenne des droits de l'homme, qui admet que "des impératifs de souplesse et d'efficacité... peuvent justifier l'intervention préalable d'organes administratifs... ne satisfaisant pas sur tous leurs aspects à ces mêmes prescriptions" (les stipulations de l'article 6 § 1 de la CEDH) dès lors qu'à un stade au moins de la procédure l'affaire peut être soumise au contrôle d'un organe judiciaire offrant toute les garanties d'un tribunal au sens de l'article 6 § 1.

Le raisonnement qui a conduit la Cour d'appel de Paris à annuler la décision de la COB ne peut être transposé aux procédures suivies devant l'Autorité. En effet, au delà même de la dualité de juridiction qui soumet, à la différence de la COB qui relève de la juridiction judiciaire, les décisions de sanctions de l'Autorité au contrôle du Conseil d'Etat, le principe qui a présidé à la rédaction du nouveau règlement intérieur de l'Autorité, adopte le 18 juin 1999, vise à la stricte séparation entre les fonctions de "poursuite", qui relèvent du chef du service juridique, d'instruction, qui est menée par le rapporteur et le rapporteur-adjoint. désignés parmi les agents de l'Autorité, et de constatation de la culpabilité, au terme d'une procédure contradictoire garantissant le respect des droits de la défense, dont la responsabilité revient au Collège. ■

Les opérations d'aménagement, les réseaux de télécommunications et le principe de non-discrimination.

L'Établissement public d'aménagement de la Défense (EPAD) tient des dispositions d'un décret de 1958 une compétence limitée à procéder à toutes opérations de nature à faciliter la réalisation du projet d'aménagement de la région dite de la Défense, et notamment à faire procéder à l'acquisition d'immeubles bâtis ou non nécessaires à l'aménagement et à l'équipement du projet.

Le 21 juin 1996, l'EPAD a conclu avec Fibres Optiques Défense (FOD), filiale de la Compagnie générale des Eaux, un contrat de concession de réseaux optiques de télécommunications sur le quartier de la Défense par lequel il concédait "non seulement la création et l'exploitation d'une infrastructure passive de fibres optiques, mais également l'exploitation d'un réseau de télécommunication et la fourniture de services de télécommunications"; aux termes de ce contrat, le concessionnaire n'assurait pas lui-même une activité d'opérateur de télécommunications mais était

mis dans l'obligation de faire assurer celle-ci, en son lieu et place, par une ou des sociétés désignées par lui.

Le Tribunal administratif de Paris, dans son jugement lu le 10 janvier 2000, a choisi pour annuler la décision de signature du contrat litigieux le terrain juridique très classique du principe de spécialité des établissements publics, spécialité prédéfinie dont ils ne peuvent s'écarter : en l'espèce, l'EPAD a excédé la compétence qu'il détient du décret de 1958. Le tribunal ne s'est pas prononcé, du moins de manière explicite, sur le moyen, soulevé par la société requérante, Colt Télécommunications France, tiré de la méconnaissance des dispositions de l'article L. 45-I du code des postes et télécommunications, qui impose aux autorités concessionnaires ou gestionnaires du domaine public non routier, lorsqu'elles donnent accès à des opérateurs titulaires de l'autorisation prévue à l'article L. 331, de le faire dans des conditions de transparence et de non discrimination. ■

Radioamateurs : un nouveau cadre juridique à venir

Le Conseil d'État, par un arrêté du 26 janvier 2000 Pauc et autres, a annulé l'arrêté du 14 mai 1998 du ministre chargé des télécommunications en tant qu'il homologue la décision n° 97-453 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 17 décembre 1997 fixant les conditions d'utilisation des installations de radioamateurs et de délivrance des certificats et des indicatifs d'opérateurs radioamateurs.

Les installations de radioamateurs sont des installations radioélectriques n'utilisant pas de fréquences spécifiquement assignées à leur utilisateur et relèvent à ce titre des dispositions du 5° de l'article L.353 du code des postes et télécommunications. Leur établissement est libre sous réserve du respect des conditions d'utilisation qu'il appartient à l'Autorité de déterminer par décision homologuée par le ministre chargé des télécommunications.

Par ailleurs, l'article L.90 du code dispose que "le ministre chargé des télécommunications détermine par arrêté les catégories d'installations radioélectriques d'émission pour la manœuvre desquelles la possession d'un certificat d'opérateur est obligatoire et les conditions d'obtention de ce certificat". Parmi ces installations, figurent celles de radioamateurs.

Lors de sa séance du 17 décembre 1997, l'Autorité a adopté trois décisions relatives aux radioamateurs : la décision n° 97-452 fixant les bandes de fréquences attribuées aux services amateurs, la décision n° 97-453 fixant les conditions d'utilisation des installations de radioamateurs et de délivrance des certificats et des indicatifs d'opérateurs radioamateurs et la décision

n° 97-454 relative aux programmes des certificats d'opérateurs radioamateurs. Ces deux dernières décisions ont été homologuées par le ministre par arrêté du 14 mai 1998. L'ensemble de ce dispositif reprenait tout en le simplifiant le cadre juridique alors en vigueur qui avait été édicté antérieurement à la loi de réglementation des télécommunications de 1996. (voir La Lettre n° 2, septembre 1998)

Saisi de plusieurs recours dirigés contre l'arrêté du 14 mai 1998 en tant seulement qu'il homologue la décision n° 97453, le Conseil d'État en a prononcé l'annulation.

Le Conseil a estimé en effet que l'Autorité ne pouvait dans sa décision n° 97453, sans méconnaître la compétence du ministre au titre de l'article L.90 du code, subordonner l'utilisation des installations de radioamateurs à l'obtention d'un certificat et fixer les conditions de délivrance de ces certificats. De même, elle ne disposait pas du pouvoir d'édicter une procédure de sanction.

Cette annulation ne remet pas en cause les situations personnelles acquises tant en ce qui concerne les certificats d'opérateurs que les indicatifs radioamateurs.

Afin de permettre de délivrer à nouveau des certificats d'opérateurs et des indicatifs, deux textes sont en cours de préparation : un projet d'arrêté fixant les conditions d'obtention des certificats d'opérateur des services amateur et un projet de décision précisant les conditions d'utilisation des installations de radioamateurs qui, une fois adoptée, sera soumise à l'homologation du ministre chargé des télécommunications. ■

INTERNATIONAL

L'ART aux Etats-Unis du 7 au 14 mars

Jean-Michel Hubert, Dominique Roux, membre du Collège, et Joël Voisin-Ratelle, chef de l'Unité des relations internationales de l'ART, se sont rendus à New York et à Washington du 7 au 10 mars 2000 à l'occasion d'une conférence organisée par le consultant financier américain Legg Mason the Precursor Group. Cette mission a donné lieu à une série d'entretiens auprès avec le régulateur fédéral (FCC), des analystes financiers, et des opérateurs d'Internet. Elle a été suivie d'une mission technique sur le dégroupage les 13 et 14 mars (voir à la page 5).

Jean-Michel Hubert est intervenu au cours du séminaire sur le thème des nouvelles technologies de l'information de

Legg Mason Precursor Group, qui, pendant deux jours, a rassemblé deux cent cinquante de ses clients parmi les premiers investisseurs du secteur. Cette intervention a permis d'apporter des informations et des précisions, sur l'ouverture du marché français inscrite dans une perspective européenne, sur les priorités accordées par le régulateur à la concurrence sur la boucle locale, les mobiles et l'accès à haut débit (voir en encadré). Le service universel est apparu comme une préoccupation partagée avec les Etats-Unis : le 'Digital divide' ou fossé numérique a ainsi été évoqué.

EXTRAIT DU DISCOURS DE JEAN-MICHEL HUBERT

LA FRANCE : UN MARCHÉ OUVERT QUI PARTICIPE A LA DYNAMIQUE EUROPEENNE

La concurrence devient très vive dans l'Union européenne : la Commission européenne a recensé 557 opérateurs autorisés sur le marché des communications longue distance au milieu de l'année 1999, au sein des 15 pays membres de l'Union européenne. Ce n'est plus une situation de monopole, ni même d'oligopole ; il s'agit bien d'une concurrence effective.

Ce marché accueille en effet de nombreux acteurs internationaux et notamment américains. Par exemple des opérateurs de réseaux paneuropéens comme AT&T, M&i-World Com, Level 3, Global Crossing, GTS, etc, qui ont obtenu une autorisation en France.(...)

Les mobiles et Internet sont les deux principales sources de croissance des marchés européen et français, (...)

Le trafic d'accès à Internet devrait dépasser, au cours de l'année 2000, 25% du trafic téléphonique total de France Télécom et atteindre 50% du trafic local d'ici trois ans. Les Etats-Unis ont eu une part déterminante dans la naissance et l'expansion prodigieuse de ce nouveau moyen de communication, L'Europe est partie en retard par rapport aux Etats-Unis, ce qui s'explique notamment par la diversité des langues sur son territoire, mais elle bénéficie de ce fait d'un potentiel de croissance très important sur les différents marchés : les infrastructures longue distance, l'accès, les services et les contenus.

Je mentionne également le service universel, qui tient une place particulière dans nos deux pays. La question de l'inclusion de certains services d'accès à Internet ou de la téléphonie mobile dans le champ du service universel fait aujourd'hui en France l'objet d'un débat, dont je souligne l'importance au regard des enjeux de la société de l'information. (...)

Le mariage de la mobilité et d'Internet est une autre priorité pour le marché français, à l'intérieur du marché européen. A cet égard, l'année 2000 sera marquée par la mise en place de deux processus complémentaires :

- l'arrivée de nouvelles technologies de réseaux et de services qui vont permettre d'adapter la fourniture de services Internet à l'environnement GSM. Je pense plus particulièrement au GPRS et au protocole WAP, qui sont déjà opérationnels. Cette période de transition, qui devrait durer plusieurs années, verra également l'arrivée de la technologie EDGE.

- La définition des conditions d'introduction de la 3^{ème} génération de mobiles.

[En conclusion, et] c'est ce qui m'a frappé lors des discussions que j'ai pu avoir avec William Kennard, Président de la FCC, lors de sa récente visite à Paris, nos approches et nos objectifs sont semblables, car nous sommes souvent confrontés à des questions similaires. Nous partageons, par exemple, la même approche d'Internet : il ne s'agit pas d'ajouter des réglementations supplémentaires, mais de veiller à la mise en œuvre des règles existantes pour le développement du marché. C'est ce que demandent jour après jour les opérateurs.

Une rencontre avec la Federal Communications Commission (FCC) a donné lieu à un échange de vues sur le dégroupage de la boucle locale et l'attribution de nouvelles licences pour les mobiles.

Des rencontres avec des entreprises du secteur de l'Internet comme compagnie America on Line (AOL), premier fournisseur d'accès à internet aux Etats-Unis, qui a annoncé récemment sa fusion avec Time Warner, et la société PSInet, fournisseur d'accès à internet principalement orienté vers le

marché des entreprises, ont permis de faire le point sur la stratégie de l'Internet.

Jean-Michel Hubert est également intervenu à l'European Institute devant un public d'industriels et d'opérateurs intéressés par le marché européen. Il a évoqué les attributions des licences pour la troisième génération de mobiles, et l'ouverture de la boucle locale. Il a également insisté sur l'intérêt d'une coopération accrue entre les régulateurs nationaux en Europe pour apporter une réponse coordonnée sur tous ces sujets.

L'ensemble des acteurs reconnaît que la concurrence est devenue une **réalité** en Europe comme aux Etats-Unis. Les deux systèmes, s'ils reposent sur des bases juridiques **différentes**, sont confrontés à la **problématique** commune de l'ouverture de la boucle locale. La vitalité du secteur justifie les investissements consentis pour faire évoluer les réseaux en fonction des mutations technologiques.

Les analystes financiers constatent l'**émergence** de nouveaux acteurs avec lesquels il faudra compter et s'accorder pour reconnaître le retard des Etats-Unis en matière de mobiles tout en soulignant l'avance du continent nord-américain sur l'Internet.

Les consultants soulignent la difficulté à doubler le réseau local s'il se réduit à l'offre de services classiques où les marges sont réduites, et l'accès coûteux et complexe à mettre en place techniquement.

Les **opérateurs**, quant à eux, cherchent à tisser des alliances avec des partenaires pour élargir l'offre à leurs clients et leur proposer un **maximum** de services de télécommunications sous une facture unique. Ils jugent que l'évolution du cadre réglementaire est devenue **inéluçtable** pour permettre une saine compétition entre les compagnies de téléphones locales (RBOC), les compagnies longue distance, et les opérateurs de câble pour l'offre d'un réseau à haut débit. ■

Coopération avec les pays méditerranéens :

Jean-Michel Hubert, en présence de Roger Chinaud et Christian Bècle a reçu M. Abdellatif BENACHENHOU, ministre algérien des finances, le 1^{er} mars dernier.

Monsieur Abdellatif BENACHENHOU est ministre des finances depuis **décembre** 1999 au sein du gouvernement algérien **formé** après les élections de septembre 1999. Il est chargé par le président Bouteflika de faire entrer l'Algérie dans l'**économie** de marché et de procéder à des privatisations. L'entretien a porté sur le rôle du **régulateur** dans le processus de libéralisation du marché des télécommunications.

Le gouvernement algérien vient de présenter à l'assemblée nationale populaire son projet de programme qui, fondé sur la **démocratie** pluraliste et favorable à l'économie de marché, vise la restructuration de "l'outil économique national".

En particulier, le ministre des finances doit procéder à des

réformes pour restructurer et relancer l'économie et relever les **défis** liés au développement des nouvelles technologies de la société de l'information. L'objectif du gouvernement algérien est de veiller à la refonte rapide des institutions de gestion des capitaux et de privatisation tout en réduisant la dette publique.

Une de ses priorités est le secteur des télécommunications. Le ministre s'est montré vivement intéressé par l'expérience française de la régulation du secteur, et a invité Jean-Michel Hubert à une réunion d'information auprès des responsables du secteur à Alger. ■

Attribution des licences satellites

vers une simplification des procédures

L'Autorité a accueilli les 6 et 7 janvier 2000 le groupe de travail 'SIG OSS Sat' (Small Investigation Group for a One Stop Shopping / Satellites).

Celui-ci a été créé conjointement par l'ERC⁽¹⁾ et l'ECTRA⁽²⁾ en 1998, et s'est réuni pour la première fois en décembre 1998. Son objectif est d'examiner la mise en place d'un guichet unique pour les licences des systèmes par satellites. Ceux-ci couvrent, la plupart du temps, plusieurs pays et sont donc **particulièrement** concernés par une simplification du processus.

Le guichet unique pourrait se concrétiser grâce à différents instruments :

- Une base de données sur le cadre réglementaire relatif aux systèmes par satellites des différents pays (d'ores et déjà mise en place pour les infrastructures et services de télécommunications sur le site Internet de l'ETO).
- Le guichet unique proprement dit qui recevrait les demandes de licences, jouerait un rôle de conseil auprès des

opérateurs, enverrait les demandes de licences aux administrations et suivrait le déroulement des **procédures** nationales.

- Un formulaire de demande de licences "combiné" qui regrouperait les différentes questions posées par les administrations européennes dans le cadre de l'instruction des demandes de licences, et qui permettrait à un **opérateur** de préparer, en remplissant un seul formulaire, les différentes demandes de licences destinées aux pays qui l'intéressent.

- Un logiciel mettant à disposition des opérateurs, sur le site Internet du guichet unique, le formulaire combiné, et **élaborant** automatiquement, à partir des éléments fournis, les différentes demandes de licence. Ce logiciel est en cours de développement. Son financement est assuré par la Commission européenne.

Depuis la création du groupe de travail, **l'Autorité a participé activement à la réflexion en défendant le principe selon lequel cette procédure n'est intéressante que si sa complexité ne la rend pas inutilisable en pratique, et si ses avantages compensent la mise en place d'une étape administrative** supplémentaire. ■

⁽¹⁾ European Radiocommunications Committee.

⁽²⁾ European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs

POINT TECHNIQUE

Un nouveau mode de transmission de données en France : la réflexion sur les astéroïdes

L'Autorité a autorisé par décision n° 00-234 en date du 8 mars 2000 l'établissement et l'exploitation d'un réseau indépendant de communications avec des mobiles par réflexion sur les astéroïdes. Dans un premier temps, le réseau est autorisé à titre expérimental pour deux ans. La société titulaire de l'autorisation, Meteor Burst Communications B.V.(MBC), prévoit d'offrir un service complet de transmission de données, du simple échange de quelques lignes jusqu'au réseau de communication bidirectionnelle de paquets de données, avec positionnement et télémétrie, à des flottes d'utilisateurs, notamment de transporteurs routiers.

Le réseau s'appuie sur une technique qui permet la transmission de données sur des distances comprises entre 500 et 1500 km grâce à la réflexion de signaux radio sur les traînées éphémères produites par la combustion des micro-météores, de la taille d'un grain de sable, dans les couches supérieures de l'atmosphère (1 milliard par jour qui permettent de transmettre des messages de 30 à 100 microsecondes).

En effet, la gravité terrestre attire continuellement des météores vers notre atmosphère. En y pénétrant, celles-ci subissent une combustion totale ou partielle entraînant la formation d'une traînée gazeuse ionisée pouvant réfléchir des signaux radio. Plus précisément, la collision entre les atomes de surface des météores et les molécules d'air libère une grande quantité d'énergie cinétique qui se transforme en chaleur. La quantité d'énergie ainsi fournie permet de libérer des électrons des atomes ce qui entraîne la formation d'une part d'ions positifs (qui sont des atomes ayant perdu un ou plusieurs électrons) et d'autre part d'électrons libres.

Ce sont ces traînées météoriques qui sont utilisées pour la transmission de messages sur de grandes distances, au delà

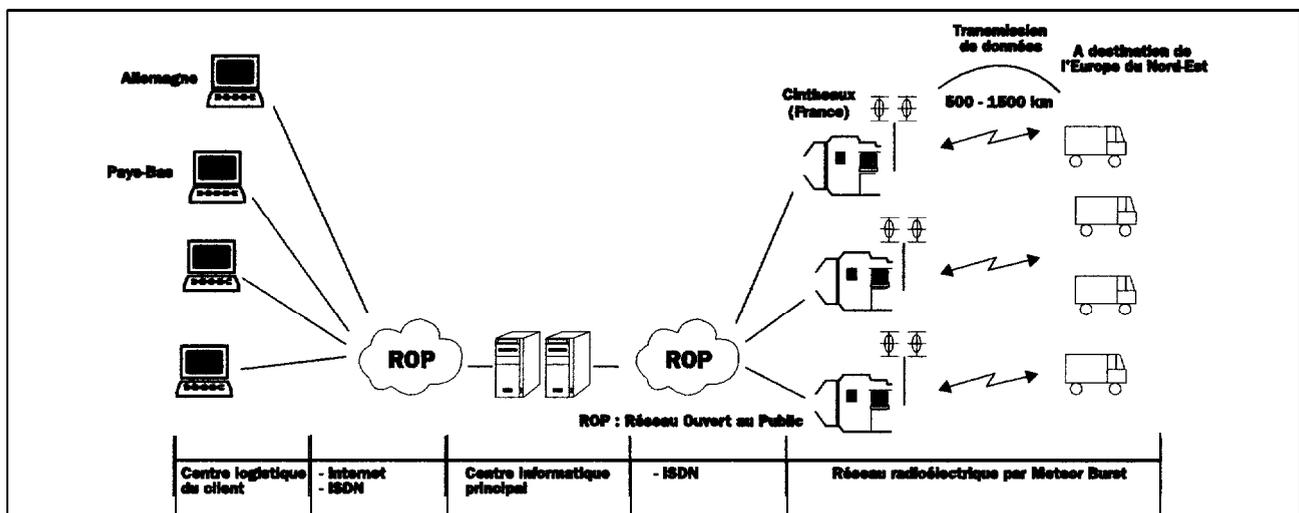
de la ligne d'horizon, et jusqu'à deux mille kilomètres, sans avoir recours à des satellites ni à des amplificateurs intermédiaires. Une traînée météorique type n'est utilisable que durant quelques dixièmes de secondes. Le temps qui sépare l'apparition de deux météores successifs et utilisables varie de quelques secondes à quelques minutes, selon la période de l'année⁽¹⁾, le moment de la journée⁽²⁾ et certaines propriétés du système. L'émission entre une station principale et un véhicule consiste en une rafale de données émise à une vitesse de 10.000 bits par seconde.

La plupart des rafales peuvent contenir un message complet, à condition que celui-ci soit assez court. Les messages plus longs sont scindés en plusieurs parties, nommées segments. Ceux-ci sont émis séparément et successivement. La station réceptrice confirme la réception et la qualité d'émission de chaque segment. Chaque segment est ensuite sauvegardé dans la mémoire de la station jusqu'à reconstitution de la totalité du message. Par conséquent, quelques rafales météoriques suffisent à envoyer les messages plus longs.

Le phénomène physique permettant la transmission par réflexion sur les astéroïdes nécessite d'utiliser des fréquences de la bande 35 à 50 MHz. Les fréquences identifiées au niveau européen pour ce type d'application sont de ce fait situées dans la bande 39-39,2 MHz, et permettent d'accueillir trois exploitants potentiels.

L'infrastructure que prévoit de déployer MBC se composera à terme d'une vingtaine de stations (dont trois en France) qui permettront de couvrir l'Europe. La première station implantée en France se situe près de Cintheaux (Calvados).

Cette technologie est utilisée depuis une vingtaine d'années aux Etats-Unis et au Royaume-Uni. ■



⁽¹⁾ Avec un maximum en août et un minimum en février, le rapport étant de 1 à 3.

⁽²⁾ L'activité maximale se situe durant la matinée.

L'Autorité à l'écoute des consommateurs

L'Autorité a jugé indispensable, dès sa création, de se doter d'une cellule consommateurs. Ce bureau composé de deux personnes, Marie-Noëlle Chalmeton et Bernard Destrade, a pour mission d'être l'interface entre le régulateur et le grand public. Il participe à l'information du public en réalisant régulièrement des brochures d'informations sur le secteur et les opérateurs fixes et mobiles autorisés. Il renseigne quotidiennement par téléphone les usagers et répond à leurs courriers.

A - FONDEMENT JURIDIQUE DE L'INTERVENTION DE L'AUTORITE

Dès 1997, l'Autorité s'est interrogée sur le rôle que les textes lui permettaient de jouer dans le cadre du règlement des litiges entre opérateurs et consommateurs. Les associations de consommateurs attendaient d'elle qu'elle joue le rôle de médiateur de deuxième niveau.

La directive 98/10/CE du 26 février 1998 dans son article 26 sur la téléphonie a prévu le recours à la médiation en cas de litige non résolu avec un opérateur de télécommunications.

Article 26 : Les Etats membres veillent à ce que toute partie, y compris notamment les utilisateurs, les prestataires de services, les consommateurs ou d'autres organismes, ayant un litige non résolu avec un organisme fournisseur de réseaux téléphoniques publics fixes et/ou de services téléphoniques publics fixes au sujet d'une violation présumée des dispositions de la présente directive ait le droit de saisir l'autorité réglementaire nationale ou un autre organe indépendant. Des procédures d'accès facile et en principe peu onéreuses sont créées au niveau national pour régler ces litiges d'une manière équitable et transparente et en temps opportun. Elles s'appliquent en particulier dans les cas de litige opposant les utilisateurs à un organisme au sujet de leurs factures de téléphone ou des modalités et conditions de fourniture du service téléphonique.

Il appartient à chaque Etat européen de préciser qui assume cette fonction.

Une rapide enquête menée auprès des autres pays européens sur l'autorité réglementaire nationale en charge du règlement des litiges révèle que les situations sont très diverses : aux Pays-Bas, ce rôle est dévolu à un organisme commun à la poste et aux télécommunications et indépendant du régulateur ; au Danemark, c'est le régulateur (NTA) qui en a la charge avec une procédure de recours supplémentaire en appel devant une instance composée de représentants de consommateurs. En Allemagne et en Angleterre, ce sont les régulateurs (RegTP et Oftel) qui jouent le rôle de médiateur.

En l'état actuel du droit français, deux options sont envisageables :

- soit, on estime que les voies de droit existant en droit interne, à savoir le recours au juge civil, suffisent pour la transposition de l'article 26 ;

- soit, à l'inverse, on considère que ces voies de droit sont insuffisantes et des mesures de transposition sont alors nécessaires. Cette solution apparaît délicate à justifier sur le plan du droit dans la mesure où la procédure de saisine des tribunaux d'instance est simple (dispensé du ministère d'avocat) et gratuite ; les jugements sont équitables et transparents, seuls les délais de jugement peuvent ne pas correspondre aux exigences de la directive.

Cependant, la volonté des consommateurs et de leurs associations représentatives est clairement d'éviter les solutions contentieuses et de privilégier les règlements amiables. Cette option ne peut donc pas les satisfaire.

Devant cette situation, l'Autorité a décidé de continuer à jouer pleinement son rôle de conciliation : elle répond à toutes les demandes de renseignements, elle renvoie vers les opérateurs les courriers révélant un litige d'ordre contractuel et instruit ceux dont la lecture fait apparaître un manquement au droit des télécommunications.

Ce contact direct avec les usagers lui offre également la possibilité de découvrir les imperfections de la réglementation existante et de l'interpréter. L'étude de ces dossiers pourrait l'amener à suggérer une modification des termes des futures licences mais aussi des textes réglementaires : perfectionnement des clauses types, modification des indices de qualité de services, etc...

B - L'ACTIVITE COURRIER

En 1998, l'Autorité avait été saisie une centaine de fois par des consommateurs mécontents de la réponse apportée à leur réclamation par les services clients des opérateurs. En 1999, cette demande a quadruplé : près de 400 courriers de consommateurs ont été traités.

Ces échanges de correspondance constituent un échantillon sans commune mesure avec le volume de courriers traités par les services clients des opérateurs mais ils sont suffisamment nombreux pour permettre une première approche statistique.

L'analyse des courriers de consommateurs permet d'évaluer rapidement leurs préoccupations par secteurs d'activité.

C'est le secteur mobile qui, en 1999, a motivé le plus de courriers de la part des consommateurs : il représente 59% des courriers, contre 32,5% pour le secteur fixe. Internet, le câble et les cartes téléphoniques ne représentent ensemble que 8,5% des courriers traités.

C LA TYPOLOGIE ADOPTÉE :

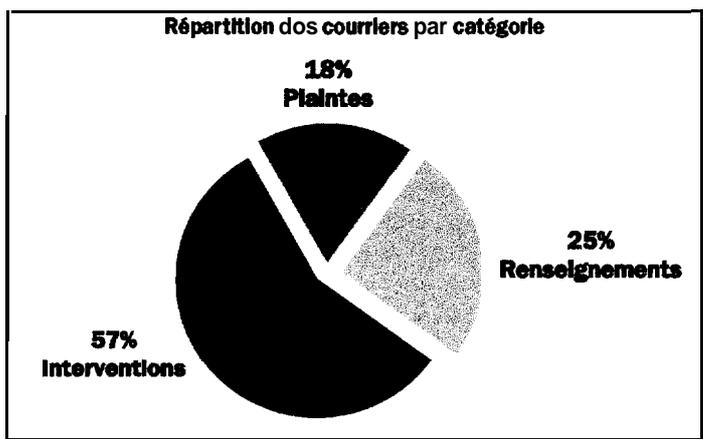
RENSEIGNEMENTS, INTERVENTION, PLAINTE

Après deux ans d'expérience, une rapide analyse des courriers permet de distinguer trois catégories de demandes :

1/des demandes d'explication de réglementation ou de décisions de l'ART ou de certaines pratiques d'opérateurs, des demandes d'informations sur le secteur

2/des demandes d'intervention auprès des opérateurs pour appuyer une démarche amiable dans le cadre d'un litige

3/des plaintes adressées au régulateur pour signaler des manquements des opérateurs à leurs obligations



a) Les demandes de renseignements

La centaine de courriers de ce type reçus en 1999 se décompose en deux catégories :

- Des demandes de renseignements sur le secteur : groupes financiers composant le capital social de tel ou tel opérateur, modalités d'attribution des licences ou demandes de précisions sur l'enquête annuelle sur la qualité de services mobile.
- Information complémentaire sur une situation existante ou sur des décisions de l'Autorité ou des pouvoirs publics:
 - explications sur les tarifs intra-départementaux. sur le mécanisme des appels entrants, justification de la zone locale de tri.
 - justification de la hausse de l'abonnement ou de la suppression par France Telecom de la formule de l'abonnement modéré.
 - Opportunité de la fermeture des réseaux analogiques ;
 - Conséquence de la suppression prochaine d'une fréquence consacrée jusque là à la télésurveillance en vue d'une harmonisation européenne ;
 - Interrogations sur les risques encourus par le voisinage d'un relais mobile ou la proximité d'une antenne ;
 - Demande de création d'un annuaire mobile ou interrogation sur la réalisation d'un annuaire universel ;
 - Interrogations sur la date à laquelle sera mis fin au monopole de France Télécom sur la boucle locale ;
 - Précisions sur les recommandations de la commission des clauses abusives en matière de contrat mobile.

b) Les Interventions

Il s'agit des courriers demandant à l'Autorité d'appuyer une demande de règlement amiable d'un litige auprès d'une

société (opérateur ou société de commercialisation de services).

Dans ces 217 cas, la cellule consommateur n'a fait que transmettre des plaintes individuelles à la direction des services clients sans intervenir sur le fond du dossier. Elle rappelle néanmoins au consommateur les moyens de droit dont il dispose en cas d'échec de son intervention. Ces courriers sont également une source d'information en temps réel sur les problèmes qui surviennent au quotidien dans le secteur. Les opérateurs savent que l'Autorité est avertie de leurs éventuels dysfonctionnements et qu'elle reste vigilante.

Pour le traitement statistique de cette catégorie de courriers, on a adopté une classification en quatre thèmes :

1. Les litiges liés à la facturation (contestation de facture, facturation après résiliation, dépassement important non signalé, facturation d'appels via un réseau étranger en zone frontalière, frais de résiliation)
2. Les problèmes d'origine contractuelle (incluant les demandes de résiliation et le non-respect des dispositions contractuelles ou les modifications unilatérales de contrat)
3. Les problèmes techniques (terminaux défaillants, problème de couverture, saturation du réseau, problème de vétusté des commutateurs)
4. Les plaintes qui dénoncent la mauvaise qualité des services clients : absence de réponse manque d'efficacité ou inaccessibilité mais aussi déficit d'information

Les problèmes d'origine contractuelle sont les plus fréquents quel que soit le secteur d'activité (fixe, mobile ou autre) puisque cette catégorie de litige regroupe à elle seule de 45% à 53% des litiges dont l'Autorité a eu à connaître. Les **problèmes de facturation** représentent de 20% à 30% des litiges soumis par les clients des services mobiles. Ce pourcentage est nettement inférieur pour les clients des services fixes (2%).

Les problèmes techniques les plus couramment évoqués dans le secteur mobile sont les problèmes de couverture, les problèmes de messagerie ou de suivi de consommation, de saturation de réseau ou de fragilité de terminaux. La fermeture des réseaux analogiques a également provoqué des courriers de mécontentement.

Les problèmes techniques les plus fréquemment évoqués dans le secteur fixe trouvent leur source dans l'incompatibilité des services d'un nouvel opérateur avec ceux de France Télécom (Primaliste, Numéris, présentation du numéro etc..) et principalement dans les limites apportées à la sélection du transporteur (rattachement à un ancien commutateur).

Les problèmes de qualité de service

Les consommateurs déplorent les mêmes difficultés chez les trois opérateurs mobiles : absence de réponse aux courriers, retard de traitement dans les demandes de modification de contrats, inaccessibilité. perte de temps et coût des relations avec ces services. Plusieurs courriers relatent des incidents qui sont ressentis comme un manque de respect du client et révèlent le manque d'écoute et l'absence d'interlocuteurs fiables et clairement identifiés.

c) Les plaintes

Il s'agit là de dossiers qui nécessitent un échange d'informations entre les opérateurs en cause et l'Autorité puisqu'ils semblent révéler un manquement à l'une des obligations figurant soit dans leur cahier des charges, soit aux dispositions plus générales du code des postes et télécommunications.

Dans ce cas, un accusé de réception est envoyé au consommateur et le dossier est transmis à l'opérateur pour observations. L'opérateur doit donc se justifier. L'échange de correspondances se poursuit aussi longtemps que nécessaire pour éclaircir la situation. Dans la majorité des cas, un seul courrier suffit à débloquer la situation et le plus souvent, l'opérateur informe l'Autorité de l'issue favorable donnée au problème initial.

Quelques exemples de litiges :

- une demande d'intervention pour obtenir le rétablissement d'une ligne mise en service restreint par France Télécom suite à une erreur d'imputation d'un chèque par l'opérateur,
- une demande tendant à obliger l'opérateur à informer précisément l'abonné de la date à laquelle aura lieu la modernisation du commutateur auquel est rattachée sa ligne et qui ne lui permet pas d'accéder à la sélection du transporteur
- une dénonciation du non-respect du secret de l'appelant. Pour de nouveaux opérateurs l'Autorité est déjà intervenue pour vérifier qu'il n'y avait pas eu vente forcée d'un boîtier de raccordement ou modification unilatérale de tarifs sans information préalable ou encore facturation indue sans contrat.
- Dans le domaine du mobile, la majorité des courriers porte sur la non-application par les opérateurs de la clause de leur cahier des charges réglementant la fourniture du code de déverrouillage de leurs terminaux.

D LES SUITES DONNEES AUX INTERVENTIONS

La majorité des opérateurs répond rapidement. Les sociétés informent l'Autorité des suites réservées à ses interventions selon un taux qui varie de 40 à 100 % des cas. Elle se montre plus vigilante pour les dossiers de plaintes et

n'hésite pas à contacter les services destinataires de ses courriers pour obtenir une réponse circonstanciée aux dossiers qu'elle a instruits. Dans plus de 80% des cas, les opérateurs répondent spontanément en informant l'Autorité de l'issue favorable donnée aux dossiers.

E LES DELAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Malgré l'augmentation du nombre des demandes, la cellule s'efforce de répondre aux courriers dans des délais rapides puisque la majorité d'entre eux révèle un besoin immédiat d'assistance.

Type de courriers	Durée En jours
Plaintes	15
Interventions	13
Renseignements	21

Les associations de consommateurs n'hésitent pas à avoir recours à l'ART pour essayer d'obtenir un règlement amiable des litiges rencontrés par leurs adhérents. Au cours de l'année 1999, huit d'entre elles ont sollicité son appui pour régler dix-neuf dossiers (UFC, CLCV, ORGECO, ADEIC, INDE-COSA-CGT, Familles de France, AFC et Léo Lagrange).

Toutes **les associations de consommateurs sont informées régulièrement des décisions de l'Autorité**. Elles reçoivent systématiquement le texte de toutes les consultations publiques, des exemplaires des livrets opérateurs, les coordonnées des correspondants consommateurs de chacun des opérateurs et l'ensemble des parutions.

Quatre grandes questions ont marqué l'activité du bureau consommateurs en 1999 : dans le domaine du téléphone fixe, les problèmes de raccordement à des commutateurs anciens ne permettant pas la sélection du transporteur et la suppression de l'abonnement modéré. Les problèmes de résiliation de contrat mobile et le refus de délivrer les codes de déverrouillage des terminaux dominent nettement dans le secteur mobile.

Tous les dossiers révèlent un déficit d'informations de la part des opérateurs. ■

Evolution de l'organisation : les structures de projet

Parallèlement à l'évolution de l'organigramme présenté dans le dernier numéro, ont été mis en œuvre des groupes de projets. Pour se donner les moyens de traiter au mieux les thèmes transversaux de la réglementation, l'Autorité a choisi de mettre en place un certain nombre de structures de projet, d'une durée limitée, dont l'objectif est de proposer et de mettre en œuvre des actions concrètes dans le domaine de la régulation, et de préparer les décisions dans un cadre inter service opérationnel.

La structure prévoit un comité de pilotage et un groupe de travail. Celui-ci est piloté par un chef de projet, choisi pour son expertise et sa capacité à fédérer les compétences réparties dans les divers services. Le groupe de projet et son chef rendent compte au comité de pilotage, composé de chefs de service et présidé par un membre du Collège.

Le tableau ci-après indique, pour chacun des projets retenus au cours des deuxième et troisième trimestre 2000, les chefs de projet et présidents des comités de pilotage. ■

Projet	Chef de projet	Président du comité de pilotage
Internet mobiles Opérateurs mobiles virtuels Benchmark concurrentiel européen Portabilité	Didier Chauveau (SIN) Louis Neltner (SOR) Eliès Chitour (SEC) Michel Combout (SOR)	Yvon Le Bars Yvon Le Bars Dominique Roux Christian Bècle

L'actualité des Télécoms

à travers la presse

• Le régulateur

- "Telecom regulation as an art ; French watchdog is in the middle of it all, and hears it from all sides. Continued liberalization brings fresh challenges" (The Wall Street Europe – 12 avril 2000)

- "**Quand la régulation** du marché des **télécommunications relève de l'art. Le gendarme français des télécommunications, au cœur de la bataille, doit faire face à toutes les attaques. La poursuite de la libéralisation et les nouveaux défis qu'elle pose.**" (traduction du même article)

• Le dégroupage et la Commission européenne

- "**Bruxelles veut libéraliser les boucles locales avant 2001.** La Commission européenne adopte une recommandation sur le dégroupage au niveau local. Elle va également esquisser les grandes lignes d'un réaménagement de la législation européenne des télécoms." (La Tribune – 26 avril 2000)

- "**La Commission prend des mesures pour parachever la libéralisation – le dégroupage de la boucle locale favorisera l'accès à l'Internet à haut débit**" (communiqué de presse de la Commission européenne – 26 avril 2000)

- "**Télécoms : Bruxelles desserre la boucle.** Le monopole des communications locales doit cesser avant fin 2000" (Libération – 27 avril 2000)

• Les enchères UMTS au Royaume-Uni

- "**Folle surenchère sur le mobile anglais.** Londres veut vendre au plus offrant cinq fréquences de cellulaires 3^{ème} génération" (Libération – 17 avril 2000)

- "**Wireless bids spiral in UK auction of five licenses.** Continental permit prices will likely follow suit" (The Wall Street Journal Europe – 20 avril 2000)

- "Londres engrange **22,5 milliards de livres avec les enchères UMTS.** La mise aux enchères des cinq licences de téléphone mobile UMTS s'est soldée par une manne finale de 22,5 milliards de £ pour le Trésor britannique après le désistement de l'opérateur NTL associé à France Télécom." (Les Echos – 28 avril 2000)

- "France Télécom **quitte la foire aux téléphones mobiles Wtanniques.** Les folles enchères aux licences UMTS sont allées trop loin pour l'opérateur" (Libération – 28 avril 2000)

- "**Les licences UMTS, objets de toutes les convulsions en Europe**" (La Tribune – 28 avril 2000)

• L'UMTS en France

- "**Le gouvernement veut se constituer une "cagnotte" grâce au téléphone mobile.** Instruit par les enchères britanniques, Laurent Fabius et Christian Pierret ont soumis au premier ministre un nouveau projet pour l'attribution de licences de troisième génération. Les recettes attendues pourraient atteindre plusieurs dizaines de milliards de francs sur quinze ans" (Le Monde – 15 avril 2000)

- "**Bercy veut profiter de la manne des licences de mobiles.** Les modalités d'attribution des licences de téléphonie mobile de troisième génération seront bientôt connues. Le gouvernement devrait instaurer un droit d'entrée avec des redevances annuelles plus élevées" (La Tribune – 17 avril 2000)

- "**Suez s'allie à Telefonica.** Ils seront ensemble candidats à la troisième génération de téléphonie mobile en France" (La Tribune – 28 avril 2000)

• L'ADSL

- "**France Télécom libère l'ADSL et prépare le dégroupage.** L'opérateur a rendu publiques hier ses propositions pour ouvrir l'Internet rapide à ses concurrents" (La Tribune 19 avril 2000)

- "**France Télécom contraint d'ouvrir l'Internet rapide à la concurrence.** L'opérateur public va permettre aux opérateurs alternatifs de proposer sur ses lignes de l'accès Internet à haut débit. utilisant la technologie ADSL. Il obéit ainsi aux injonctions du Conseil de la concurrence". (Les Echos – 19 avril 2000)

• labowlelocaleradio

- "**De nouveaux venus ambitieux.** Les licences de boucle locale radio seront attribuées avant l'été. Dans la course à l'attribution, de nouveaux acteurs viennent défier les opérateurs alternatifs". (01 Informatique – 21 avril 2000)

• La concurrence sur les portails WAP

- "**L'Internet mobile : adieu monde sans filtre.** Déjà disponible sur portable, l'accès au réseau risque d'être demain verrouillé par les opérateurs". (Libération – 10 mars 2000)

- "**Les nouveaux acteurs de la téléphonie contestent l'offensive de France Télécom dans Internet sans fil**". (Le Monde – 22 avril 2000)

- "**Bras de fer pour le contrôle des portails Internet mobiles.** Les opérateurs mobiles veulent contrôler l'accès à Internet depuis les téléphones portables. Des fournisseurs de services estiment un tel verrouillage illégal et saisissent le régulateur." (Les Echos – 25 avril 2000)

• Kertel propose de fournir les tarifs sociaux à la place de France Télécom

- "**Kertel propose de fournir les tarifs sociaux à la place de France Télécom.** Les opérateurs doivent verser un milliard de francs pour le téléphone des plus démunis. Avec deux ans et demi de retard, le système sera mis en place en juillet. Une réduction de 33 francs sur l'abonnement est prévue, mais la filiale de PPR propose une offre plus avantageuse". (Les Echos – 13 avril 2000)

• Les consommateurs

- "**La concurrence.** Les opérateurs se bousculent sur le marché du téléphone fixe, naguère monopole de France Télécom. Les questions à se poser avant de s'abonner auprès de l'un d'eux." (Que Choisir – mai 2000)

• L'arrivée de Bluetooth en France

- "**France : a bluetooth-free zone ?** Army uses frequency needed for new high-tech devices". (The Wall Street Journal Europe – 19 avril 2000)

- "**L'armée française prie de céder des fréquences aux réseaux**" (Le Monde – 26 avril 2000)

INFO PRATIQUE

LE SOMMAIRE DE LA REVUE DE PRESSE

DE L'AUTORITÉ EST CONSULTABLE

TOUS LES JOURS SUR LE WEB

www.art-telecom.fr

(RUBRIQUE "L'ACTUALITÉ")

MÉTIERS

Mouvements de personnel entre le 1^{er} janvier et le 30 avril 2000

ARRIVEES

NOMS	UNITÉ D'AFFECTATION
Frédéric AUDIBERT	Fréquences
Antoine MAUCORPS	Chef de l'unité "Concurrence et Marchés"
Ange MUCCHIELLI	Concurrence et Marchés
Estelle RENAULT	Ressources humaines
Jean-Marc SALMON	Chef de l'unité 'Programmation, budget et contrôle de gestion"

TRANSFERT

NOMS	NOUVELLE AFFECTATION
Caroline MISCHLER	Chef de l'unité opérateurs fixes

DEPARTS

NOMS	NOUVELLE AFFECTATION
Catherine BOURASSIN	Ministère de l'économie des finances et de l'industrie
Béatrice COSPEREC	Entreprise
Joël COURRÈGES	Ministère de l'économie des finances et de l'industrie
Fiona DALTON	
Sylvain GÉRON	Création d'entreprise
Anne LENFANT	Mobilité au ministère de l'emploi
Antoine PRADAYROL	Entreprise
Jérôme WAGNER	Création d'entreprise

Comparaison européenne des tarifs

In the march 2000 Art Newsletter, there is a voice telephony prices international comparison study, which includes the december 1999 voice telephony prices offered by Portugal Telecom, SA, Portugal's incumbent operator.

Regarding the above mentioned study, we would like to present the following comments :

ICP considers that the most adequate way to compare international telecommunications prices is to use current exchange rates.

This is because the telecommunications business is relatively capital intensive and a good share of the inputs are bought at international markets.

ICP suggests that price comparisons should be presented both with current exchange rates and with purchasing power parities, in order to have both perspectives of the prices comparison.

This is nota minor issue in international price comparisons. In fact, the use of current exchange rates will lead to very distinct results. The following tables present your results calculated with current exchange.

	Euro	Local
1	Grécia	0.02
2	Bélgica	0.03
3	Espanha	0.03
4	Holanda	0.03
5	Suécia	0.03
6	Finlândia	0.03
7	Dinamarca	0.03
8	Portugal	0.04
9	Alemanha	0.04
10	Luxemburgo	0.04
11	França	0.04
12	Áustria	0.05
13	Reino Unido	0.05
14	Itália	0.05
15	Manda	0.05
average		0.04

	Euro	National
1	Luxemburgo	0.03
2	Suécia	0.04
3	Dinamarca	0.04
4	Holanda	0.04
5	Finlândia	0.05
6	Portugal	0.07
7	Espanha	0.08
8	Reino Unido	0.08
9	Áustria	0.08
10	Alemanha	0.09
11	Irlanda	0.09
12	França	0.11
13	Bélgica	0.12
14	Itália	0.13
15	Grecia	0.15
average		0.08

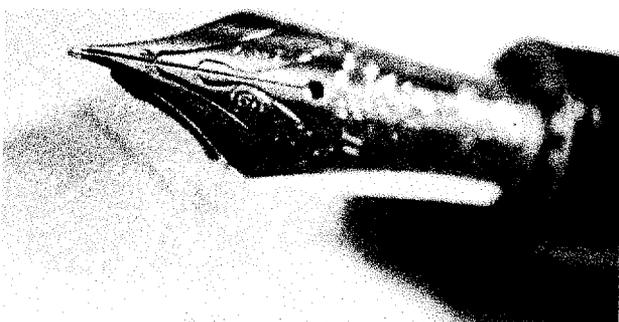
	Euro	International
1		
2	Finlândia	0.12
		0.12
4	Suécia	0.15
5	Dinamarca	0.16
6	Áustria	0.19
7	Irlanda	0.20
8	França	0.21
	Luxemburgo	0.24
9	Alemanha	0.24
10	Itália	0.29
12	Portugal	0.29
13	Reino Unido	0.32
14	Espanha	0.35
15	Grécia	0.29
	Bélgica	0.39
average		0.39

	Euro	Price basket
1		
2	Grécia	240.93
	Suécia	252.12
4	Espanha	253.78
5	Dinamarca	258.64
	Portugal	281.01
6	Luxemburgo	283.10
7	Finlândia	284.95
8	Holanda	288.17
9	Alemanha	293.70
10	França	306.42
12	Itália	325.02
13	Bélgica	331.66
14	Áustria	338.86
15	Reino Unido	348.52
	Irlanda	373.64
average		297.37

In order to complete the analysis of the price comparison, we request, if possible, the weights for peak and off-peak calls as well as the weights for the price basket.

Finally we would like to call your attention to ICP's voice telephony comparisons available at http://www.icp.pt/publicacoes/estudos/cipsft_99/index.html.

M. João Confraria, administrador de l'Instituto das Comunicações de Portugal (ICP, régulateur portugais) ■



AVIS ET DÉCISIONS

Instruction des autorisations de réseaux ouverts au public

Les décisions répertoriées dans cette rubrique correspondent aux demandes d'autorisation qui, après avoir été instruites par l'Autorité, ont été accordées par le ministre

N° décision	Date	Thème ou objet	Date de publication au Journal officiel
00-3	07-01-2000	Esprit Telecom France	26-03-2000
00-29	07-01-2000	Changement de dénomination sociale de la société Hermes Europe Railtel BV devenue Global TeleSystems Europe BV	17-03-2000
0052	19-01-2000	Kast Telecom	01-04-2000
00-79	21-01-2000	Abrogation de l'arrêté du 29 mars 1994 modifié portant autorisation d'établissement d'un réseau radioélectrique pour la fourniture au public d'un service mobile de proximité conforme à la norme européenne DECT	08-03-2000

Autorisations de réseaux indépendants

Seules sont mentionnées dans cette rubrique les autorisations de réseaux *radioélectriques indépendants à ressources partagées (3RP)* ou à *relais commun (2RC)*, ainsi que certaines autorisations de réseaux indépendants filaires, hertziens ou par satellite importants.

N° décision	Date	Titulaire de l'autorisation	Type de réseau	Date publication JO
00-063	19-01-2000	ARS Location	RPX	11-03-2000
00-065	19-01-2000	Centre hospitalier d'Aix les Bains	FH	11-03-2000
00-067	19-01-2000	Troc de l'île	FH	11-03-2000
00-069	19-01-2000	Ville de Perpignan	3R2P	11-03-2000
00-103	26-01-2000	New Com	RPX	24-03-2000
00-105	26-01-2000	ASTRE	RPX	24-03-2000
00-107	26-01-2000	Ets J Soufflet	FH	24-03-2000
00-109	26-01-2000	Service des eaux de Marseille	FH	24-03-2000
00-111	26-01-2000	FFME	GU	24-03-2000
00-116	02-02-2000	Pasteur Merieux Serum et Vaccins	FH	30-03-2000
00-118	02-02-2000	Mairie de Corbeil Essonnes	FH	30-03-2000
00-150	09-02-2000	CIRAD DIT	FH	07-04-2000
00-152	09-02-2000	RTBF	SNG	07-04-2000
00174	16-02-2000	canal +	FH	07-04-2000
00179	16-02-2000	Ville de Besançon	FIL	06-04-2000

Avis sur les décisions tarifaires de France Télécom

L'Autorité est amenée à donner un avis sur les décisions tarifaires de France Télécom, quand celles-ci concernent le service universel ou des services pour lesquels il n'existe pas de concurrents. Les principaux avis sont mentionnés cidessous.

N° Avis	Date	Thème	Date publication JO
00-224	03-03-2000	Prix des abonnements et des communications téléphoniques et création du tarif "Entreprise"	
00279	22-03-2000	commercialisation du nouveau forfait scol@gora 760	
00-288	31-03-2000	évolution tarifaire de la gamme des forfaits libre cours	
00-290	29-03-2000	modification des tarifs des services SMHO et \$MO Duo	
00-328	31-03-2000	commercialisation des forfaits Outre-Mer 1 H, 2H, 3H et 5H	