

Rapport public d'activité de l'ARCEP

2012

INTRODUCTION	7
PREMIERE PARTIE : L'Autorité	11
CHAPITRE I Les missions et l'activité de l'Autorité	13
1. Les missions de l'Autorité	13
2. L'activité de l'Autorité	14
2.1. Les indicateurs de performance	14
2.2. Les décisions et avis	14
2.3. Les consultations, études et rapports	15
2.4. Les déclarations d'opérateurs	15
2.5. Les règlements de différend	16
2.6. Les mises en demeure et les sanctions	16
3. Le cadre juridique et ses évolutions : l'entrée en vigueur du règlement sur l'itinérance internationale au sein de l'Union européenne	17
3.1 Les dispositions du règlement	17
3.2 Les travaux liés à la mise en œuvre du règlement	17
CHAPITRE II L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité	21
1. Le collège	21
2. L'organisation et les moyens des services	22
2.1. L'organisation de l'ARCEP	22
2.2. Le budget et la gestion de l'ARCEP	24
2.3. Les ressources humaines	24
2.4. Les prestations d'expertise externe	25
2.5. Les ressources documentaires et l'open data	26
3. Les organes consultatifs de l'ARCEP	26
3.1. Le comité de prospective	26
3.2. La commission consultative des communications électroniques	27
3.3. Le comité de l'interconnexion et de l'accès	27
4. Les outils d'information et de communication de l'Autorité	28
CHAPITRE III Les relations avec les autres pouvoirs et acteurs publics	33
1. Les relations avec le Parlement	33
1.1. Les auditions	33
1.2. La remise de rapports	34
2. Les relations avec le Gouvernement et les administrations qui en dépendent	34
3. Les relations avec les collectivités territoriales	35
3.1. Le GRACO	35
3.2. Les déplacements du collège et des services auprès des collectivités territoriales	37
3.3. Territoires numériques	38
4. Les relations avec les juridictions et les autres autorités indépendantes	39
4.1. Les juridictions	39
4.2. L'Autorité de la concurrence	42
4.3. Le CSA	43
4.4. La CNIL	43
5. Les relations avec les instances communautaires et internationales	43
5.1. Les institutions de l'Union européenne	43
5.2. L'ORECE	44
5.3. Les instances internationales	45

CHAPITRE IV Les relations avec les acteurs économiques	49
1. Les opérateurs	49
1.1. Les opérateurs de communications électroniques	49
1.2. Les opérateurs postaux	50
2. Les équipementiers	50
3. Les fournisseurs de contenus, d'applications et de services	52
4. Les associations de consommateurs	52
5. Les organisations syndicales des entreprises du secteur	53
DEUXIEME PARTIE : Les grands chantiers de l'Autorité en 2012	57
CHAPITRE I Le passage du haut vers le très haut débit fixe	59
1. L'état des lieux des réseaux haut débit	59
1.1 La couverture du territoire en haut débit fixe	59
1.2 L'état de la concurrence sur les territoires	60
1.3 L'importance des réseaux de collecte	61
2. La montée en débit	63
2.1 La montée en débit via l'accès à la sous-boucle locale de cuivre : l'offre PRM de France Télécom	63
2.2 Le VDSL 2	64
2.3 La boucle locale radio comme alternative au cuivre ?	65
3. Le rôle des collectivités territoriales pour l'aménagement numérique des territoires	66
3.1 L'évolution des réseaux d'initiative publique vers le très haut débit	66
3.2 La concertation et la mise en œuvre des SDTAN	67
4. Le très haut débit	69
4.1 Le panorama chiffré	69
4.2 Les évolutions réglementaires	71
4.3 Vers l'industrialisation des déploiements	74
5. Le haut et le très haut débit pour les entreprises	75
5.1 L'analyse de marché des services de capacité	75
5.2 Le nouveau modèle réglementaire du coût de l'accès dégroupé et du coût de la collecte	75
5.3 Les projets de RIP-FttO	76
6. Les initiatives du Gouvernement et de la Commission européenne	77
6.1 La nouvelle politique du Gouvernement en matière d'infrastructures de communications électroniques	77
6.2 Les initiatives de la Commission européenne	77
CHAPITRE II L'entrée de Free Mobile sur le marché	81
1. Retour sur l'attribution de la quatrième licence 3G	81
2. Les mesures de la couverture de Free Mobile	81
3. Un marché mobile métropolitain plus concurrentiel	82
4. La vérification par l'ARCEP du déploiement et des investissements	85
4.1 Le suivi des investissements	85
4.2 Le suivi des déploiements	86
CHAPITRE III La mise en place de la 4G	89
1. Répondre à la demande croissante de débits	89
2. L'attribution des fréquences	90
2.1 Les fréquences 2,6 GHz et 800 MHz	90
2.2 La réutilisation des fréquences 1 800 MHz	92
3. Les premières ouvertures commerciales	93
4. Vers un deuxième dividende numérique : la bande 700MHz	93

CHAPITRE IV	La couverture et la qualité des services mobiles	97
1.	Le rapport sur la couverture et la qualité des réseaux mobiles	97
1.1	La méthodologie	97
1.2	La couverture 2G	98
1.3	La couverture 3G	100
2.	Vers une évolution de la méthodologie de mesure ?	100
CHAPITRE V	L'action en faveur des consommateurs	103
1.	Rétablir la confiance des consommateurs dans les services à valeur ajoutée	103
1.1	La modernisation des règles de tarification	103
1.2	La participation à la lutte contre la fraude et les usages abusifs	104
2.	Mesurer la qualité des services fixe, mobile et internet	104
2.1	La qualité du service de la téléphonie fixe	104
2.2	La qualité du service des réseaux mobiles	105
2.3	La qualité du service fixe d'accès à internet	106
3.	Garantir la qualité du service universel des télécommunications	107
3.1	Les prestations incluses dans le service universel	107
3.2	Le rôle de l'Autorité dans le contrôle de la qualité et des tarifs du service universel	108
4.	Garantir l'accessibilité aux personnes handicapées	110
4.1	Les évolutions du cadre réglementaire	110
4.2	Les actions de l'ARCEP	111
5.	La conservation des numéros mobile et fixe	111
5.1	La conservation des numéros mobiles	111
5.2	La conservation des numéros fixes	112
CHAPITRE VI	La régulation technico-économique de l'internet	115
1.	Les enjeux et le contexte	115
1.1	Les enjeux du débat	115
1.2	Les principes	116
1.3	Le cadre réglementaire	117
2.	Un débat européen	118
2.1	Les travaux de l'ORECE : une position commune des régulateurs	118
2.2	Les initiatives de la Commission européenne	118
3.	L'analyse et la démarche de l'ARCEP	119
3.1	La remise du rapport au Gouvernement et au Parlement sur la neutralité de l'internet	119
3.2	L'approche pragmatique et progressive du régulateur	119
4.	Les travaux engagés par l'Autorité	120
4.1	La transparence des pratiques de gestion de trafic	120
4.2	La qualité des services d'accès à internet	121
4.3	Les pratiques de gestion du trafic	122
4.4	L'interconnexion et l'acheminement de données	122
CHAPITRE VII	L'action de l'Autorité vis-à-vis de l'outre-mer	125
1.	Un suivi spécifique des marchés ultra-marins	125
1.1	Le cadre réglementaire	125
1.2	Des enjeux propres à l'outre-mer	125
1.3	Le comité de suivi outre-mer	125
2.	Les services fixes, état des lieux et perspectives	126
3.	Les services mobiles, vers une convergence métropole-outre-mer	128
3.1	La baisse de la terminaison d'appel	128
3.2	La conservation des numéros mobiles en deux jours ouvrés	128
3.3	L'itinérance ultra-marine	129
3.4	Les enjeux à venir	130

TROISIEME PARTIE : Le bon fonctionnement des marchés régulés	133
CHAPITRE I Le marché postal	135
1. Panorama des marchés postaux en France en 2012	135
1.1. Le marché dans son ensemble	135
1.2. Les opérateurs d'un marché totalement ouvert à la concurrence	136
1.3. Le marché du routage	137
2. Le service universel postal	138
2.1 L'évolution du service universel postal	138
2.2 La qualité de service	139
2.3 Les tarifs en 2012 et l'encadrement tarifaire	143
2.4 Les instruments de contrôle des prestations de service universel	146
3. Les améliorations législatives proposées par l'Autorité	146
3.1 Le cachet postal	147
3.2 La lettre recommandée	148
4. Les consommateurs	148
4.1 Le traitement des réclamations	148
4.2 Le comité des consommateurs postal	149
5. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire	150
5.1 Le calcul du coût net par l'ARCEP	150
5.2 La compensation dont bénéficie La Poste	151
6. Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP)	151
6.1 Le coût du service universel postal	151
6.2 La comptabilité réglementaire	151
6.3 La protection du consommateur	152
6.4 Les indicateurs de marché	152
6.5 L'accès au réseau postal	152
CHAPITRE II Les chiffres du marché des communications électroniques	155
1. Les principales données du marché	155
1.1. Un marché animé et contrasté mais globalement solide	155
1.2 Une forte croissance des volumes	156
1.3. Des investissements records et des effectifs directs stables	157
1.4. Les services fixes	158
1.5. Les services mobiles	161
2. Les usages	163
2.1 L'étude du CREDOC sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française	163
2.2 Les indicateurs de consommations moyennes	164
2.3. Le taux d'équipement des ménages et des individus	166
CHAPITRE III Les analyses de marchés réalisées en 2012	169
1. La téléphonie mobile	169
2. Les services du marché de gros des services de diffusion de la TNT	170
3. Le haut et le très haut débit	171
4. Les analyses de marchés en Europe	174
4.1 Les marchés pertinents devant faire l'objet d'une analyse par les régulateurs nationaux	174
4.2 Le bilan des analyses de marchés des autorités de régulation nationales en Europe en 2012	174
CHAPITRE IV La gestion des ressources rares	177
1. Les fréquences	177
1.1. Les missions de l'ARCEP	177
1.2. Les mesures prises en 2012	178
1.3. Les travaux internationaux en matière de spectre	179
2. La numérotation	181
2.1. Les missions de l'ARCEP	181
2.2. La situation en 2012 et l'évolution du plan national de numérotation	181
2.3. Les mesures prises en 2012	182
GLOSSAIRE	185