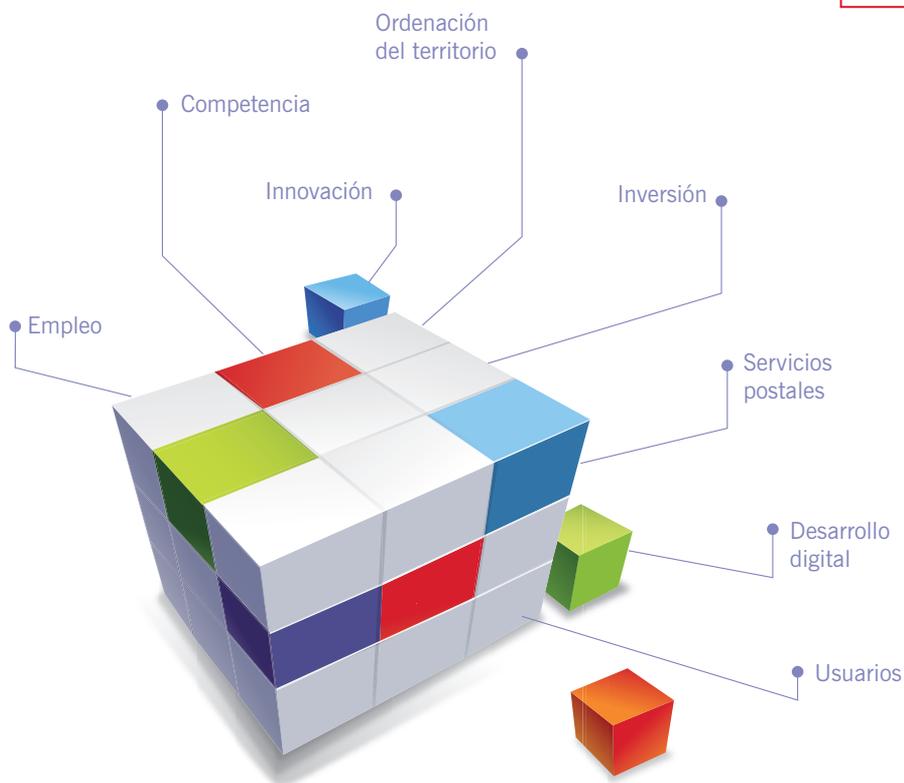


# ARCEP

regulador de las comunicaciones electrónicas y postales

Presentación, cifras clave y grandes áreas de actuación

EDICIÓN  
2013/2014



# ÍNDICE

---

<b>1.</b>	<b>MERCADOS REGULADOS POR LA ARCEP: HECHOS IMPORTANTES EN 2013</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>6</b>
	Misiones y organización de la autoridad	6
	Organigrama a 1 de junio de 2014	7
	Modalidades de actuación de la autoridad	8
<b>3.</b>	<b>CIFRAS CLAVE</b>	<b>10</b>
	Comunicaciones electrónicas	10
	Servicios postales	13
<b>4.</b>	<b>GRANDES ÁREAS DE ACTUACIÓN 2013-2014</b>	<b>16</b>
	Banda ancha de muy alta velocidad fija	17
	Banda ancha de muy alta velocidad móvil	18
	Ofertas destinadas a empresas	19
	Neutralidad de internet	20
	Regulación postal	21

# MERCADOS REGULADOS POR LA ARCEP: HECHOS IMPORTANTES EN 2013

## 1.

En medio de un contexto de rápida transformación digital en Francia, Europa y todo el mundo, el año 2013 estuvo marcado por cuatro importantes cambios en las áreas sujetas a la regulación de la ARCEP.

En primer lugar, mediante la aceleración del paso a la banda ancha de muy alta velocidad, fija o móvil, en términos tanto de cobertura del territorio como de abonados. Este cambio estuvo acompañado de una demanda por los usuarios de una mayor transparencia sobre la calidad de los servicios propuestos por los operadores.

El año 2013 estuvo además marcado tanto en Francia como en muchos otros países por el inicio de un movimiento de reconfiguración del sector, destacando a finales de 2013 la elección de Vivendi de separarse de SFR. Los trabajos llevados a cabo a nivel europeo sobre el mercado único de las telecomunicaciones actuaron de telón de fondo. La ARCEP participó en 2013 en la reflexión sobre estos temas y seguirá contribuyendo a ello en 2014, principalmente a través de los dictámenes que emita.

El año 2013 se caracterizó además por una acentuación del desequilibrio, en términos de poderío económico, entre los grandes agentes en Internet y los proveedores de acceso a Internet. Esta cuestión constituye uno de los retos del debate sobre la neutralidad de Internet.

Por último, en 2013 se registró una aceleración de la caída del tráfico postal y de la necesidad de definir un nuevo modelo económico para los operadores postales, fundamentalmente para La Poste (servicio de Correos francés).

Ante estos cambios, es más esencial que nunca que la regulación se elabore y aplique teniendo en cuenta las expectativas de los agentes económicos respetando, al mismo tiempo, los distintos objetivos asignados al regulador por el legislador: implantación de una competencia efectiva y leal entre operadores en provecho del conjunto de los usuarios (particulares, servicios públicos y empresas); incentivación de la inversión eficaz y de la innovación tecnológica, una condición

de la actividad y del empleo; promoción de una ordenación equilibrada del territorio mediante la implantación de infraestructuras digitales.

### **Mercado de las comunicaciones electrónicas en plena transformación**

Desde hace un decenio, el sector de las comunicaciones electrónicas se ha caracterizado en todo el mundo por dos grandes cambios técnico-económicos: la convergencia de las redes y servicios fijos y móviles en torno a la norma IP (protocolo de Internet) y el giro acelerado de la voz hacia los datos como parámetros determinantes del modelo económico de los operadores. El paso del antiguo al nuevo modelo está acompañado, durante un período de transición que termina, de una bajada de precios, mientras los volúmenes aumentan rápidamente.

De este modo, el volumen de actividad del sector ha registrado un fuerte crecimiento en 2013, en términos tanto de consumo como de abonados. Por lo que respecta a los consumos, el tráfico fijo y móvil ha continuado creciendo alrededor de un 3% en el caso de voz (siendo el resultado de una caída del tráfico fijo y de un alza del tráfico móvil), un 6% en el caso de los SMS y más de un 60% en el de los datos en redes móviles. También se ha constatado un fortísimo crecimiento en el tráfico de Internet fijo. Ello refleja el vivo interés de los consumidores en los servicios innovadores ofrecidos por la 4G o la fibra óptica. Por otra parte, el número de abonados ha aumentado en un año un 4% en el caso de los servicios fijos de banda ancha y de banda ancha de muy alta velocidad y un 5% en el de los servicios móviles.

Los ingresos obtenidos en 2013 en Francia en los mercados mayorista y minorista de comunicaciones electrónicas se situaron en 46.600 millones de euros, lo que supone una caída, al igual que en 2011 y 2012, del 6,4% (suponiendo un perímetro constante) con respecto a 2012. Esta variación es el resultado de la bajada de los precios minoristas (-10,3% según el INSEE), parcialmente compensada por el crecimiento del volumen.

La caída de los ingresos ha estado acompañada de un descenso de los márgenes brutos, si bien el margen de EBITDA (resultado bruto de explotación) medio del sector permaneció en un nivel idéntico al de 2012 (alrededor del 30%, de media, en el caso de los cinco principales operadores en 2013), habida cuenta principalmente de una bajada de los costes posibilitada por los importantes aumentos de la productividad de esta «industria de servicios». En ausencia de compras de licencias en 2013, los operadores también han podido mantener —algo que es esencial— sus inversiones en infraestructuras en el nivel récord alcanzado en 2011 y 2012, a saber: 7.100 millones de euros, lo que ha permitido financiar, además de la modernización de las redes existentes, la implantación de las nuevas redes de banda ancha de muy alta velocidad fija y móvil.

Aunque el nivel de empleos directos ha disminuido alrededor de un 3%, a causa básicamente de la caída de la plantilla de Orange, la cifra total de empleos directos de los operadores de comunicaciones electrónicas sigue siendo, sin embargo, superior a su nivel de 2009. En cuanto al negocio digital en su conjunto, el centro del cual lo ocupan las FAI, ha creado, como recientemente subrayó Axelle Lemaire, Secretario de Estado responsable de infraestructuras digitales, un flujo neto de alrededor de 180.000 empleos en los cinco últimos años.

### **Mercado móvil: rápido arranque de la 4G**

En un mundo marcado por el deseo de los usuarios de conectarse con una movilidad cada vez mayor, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo, el rápido lanzamiento comercial de la 4G a gran escala ha estimulado el crecimiento del mercado minorista y ha tomado el relevo de la animación de la competencia que se inició con la llegada de un cuarto operador móvil a principios de 2012. Tras un aumento del 6,6% en 2012, el número de abonados en el mercado móvil ha crecido incluso un 5% en 2013, lo que diferencia a Francia de otros grandes países europeos. A finales de 2013, Bouygues Telecom anunciaba una cobertura 4G del 63% de la población, Orange del 50% y SFR de más del 40%, permitiendo a un número cada vez mayor de usuarios beneficiarse de la banda ancha de muy alta velocidad móvil y a las redes 4G implantadas entrar así en una fase industrial.

Este movimiento se vio estimulado por la autorización de la reutilización de sus frecuencias de 1800 MHz concedida por la ARCEP en marzo de 2013 a Bouygues Telecom para implantar la 4G. Esta autorización, enmarcada dentro de una lógica de un uso más eficaz del patrimonio hertziano por los operadores, surtió efecto desde el 1 de octubre de 2013.

El año 2013 también estuvo marcado por el acuerdo de mutualización que afectó a las redes móviles de SFR y de Bouygues Telecom, dirigido a encontrar un mejor equilibrio entre la competencia por las infraestructuras y el uso compartido de las mismas.

En 2013, la ARCEP participó además en las negociaciones nacionales para fijar el calendario y las posibles condiciones de liberación de la banda de 700 MHz, prefigurando un segundo dividendo digital destinado a las futuras generaciones de redes y servicios móviles.

En colaboración con el Gobierno, la ARCEP también comenzó a preparar en 2013 la convocatoria de candidaturas que permitirá atribuir las frecuencias e implantar con rapidez la 4G en los territorios de ultramar.

Por último, la ARCEP controlará atentamente, durante el verano de 2014, el cumplimiento por los operadores de sus obligaciones de implantación de red, principalmente las de Free Mobile, así como la pertinencia de los mapas de cobertura publicados por los operadores y la calidad de los servicios ofrecidos.

### **Mercado fijo: aceleración del paso hacia la banda ancha de muy alta velocidad**

El mercado fijo sigue la misma evolución hacia la banda ancha de muy alta velocidad, marcada este año por una fuerte alza del número de viviendas conectables, tanto para únicamente FttH (redes de fibra óptica hasta el abonado) como para la banda ancha de muy alta velocidad en general (cable, VDSL2).

Por lo que respecta a FttH, el número de viviendas conectables a la « fibra en casa » ha crecido un 38% durante el año, situándose en alrededor de 3 millones de hogares, implantándose los operadores privados y las redes de iniciativa pública en zonas tanto de alta densidad como en zonas de menor densidad. La tecnología VDSL2, por su parte, comenzó a utilizarse en octubre de 2013, lo que ha permitido, en el caso de numerosas líneas, especialmente en el de aquéllas que se hayan beneficiado de una reordenación de red, pasar a la banda ancha de muy alta velocidad.

De este modo, a finales de 2013 más de 11 millones de viviendas (es decir, más de un tercio) podían efectivamente conectarse a la banda ancha de muy alta velocidad, lo que supone un alza del 24% en un año.

Este aumento de la cobertura se vio acompañado asimismo de un crecimiento cercano al 30% del número de abonados al servicio fijo de banda ancha de muy alta velocidad, superando por vez primera el umbral de 2 millones, con un crecimiento anual superior al 72% en el caso exclusivamente de los abonados a FttH. Ello se traduce en un crecimiento neto de la penetración de la banda ancha de muy alta velocidad, puesto que ahora el 20% de los hogares conectables disfrutan de un alta a este servicio. Ello demuestra que la banda ancha de muy alta velocidad, sobre todo la FttH, responde a una verdadera demanda de los usuarios.

En medio de este contexto, la ARCEP llevó a cabo a mediados de 2013 la revisión de los análisis de los mercados de banda ancha y de banda ancha de muy alta velocidad, base de la regulación denominada «asimétrica», que se aplica específicamente al operador histórico. Esta revisión va acompañada de un reexamen de las obligaciones denominadas «simétricas», es decir, aplicables a todos los operadores que implantan redes de fibra hasta el abonado. Ello ha conducido a reforzar significativamente la mutualización de estas nuevas redes, reduciendo el perímetro de la zona denominada «muy densa», y a especificar las modalidades de conexión de pequeños inmuebles.

Por otra parte, consciente del reto que entraña la migración de la red de cobre hacia las redes de banda ancha de muy alta velocidad, la Autoridad ha tomado parte, a petición de los agentes, en una serie de trabajos: coparticipación en el experimento «100% fibra Palaiseau» y participación activa en la misión Champsaur sobre la transición hacia las redes de banda ancha de muy alta velocidad y sobre la extinción del cobre.

Por último, la ARCEP emprendió en 2013 una reflexión prospectiva sobre la arquitectura FttDP (acrónimo de Fibre to the Distribution Point, fibra al punto de distribución), consistente en reutilizar el cableado (cobre o cable) existente en el segmento terminal para conectar la vivienda a la fibra óptica.

## Neutralidad de Internet y calidad de servicio: libertad e información de los usuarios

La ARCEP se ha hecho cargo del tema de la neutralidad de Internet desde 2009, iniciando un ciclo de reflexión y consulta entre el conjunto de los agentes del sector, que ha conducido a la publicación en 2010 de diez propuestas y recomendaciones y posteriormente, en septiembre de 2012, a la publicación de un informe, solicitado por el Parlamento y el Gobierno, que incluyó principalmente un análisis de los retos técnicos y económicos. Al término de estos trabajos, la ARCEP ha identificado varias áreas de trabajo asociadas a la neutralidad de Internet: la transparencia; la calidad del servicio de acceso a Internet; las prácticas de gestión del tráfico; la interconexión y el envío de datos; por último, el análisis del ecosistema y de las relaciones entre los agentes.

La ARCEP continúa así con sus trabajos, principalmente a través de su participación activa en el seno del órgano de los reguladores europeos (ORECE), el cual se ha mostrado de acuerdo con una postura próxima a la de la ARCEP, basada concretamente, en esta fase, en el respeto de principios más que de reglas demasiado precisas, que rápidamente resultarían estar inadaptadas, habida cuenta de los cambios técnicos. La neutralidad de Internet es, por otra parte, uno de los temas tratados en el proyecto de reglamento relativo al mercado único europeo de comunicaciones electrónicas elaborado por la Comisión Europea, presentado en septiembre de 2013 y posteriormente aprobado por el Parlamento Europeo en marzo de 2014, en una versión muy modificada respecto al proyecto inicial.

El principio de neutralidad de Internet debe ser aplicado de tal manera que se halle un correcto equilibrio entre, de una parte, el respeto de las libertades fundamentales en el espacio de Internet, fundamentalmente la de enviar y recibir el conjunto de contenidos, y de otra parte, el correcto funcionamiento de Internet y el desarrollo de servicios innovadores, lo que precisa inversiones de implantación y modernización de las redes.

Desde el punto de vista práctico, la decisión tomada por la ARCEP en 2012, validada por el Consejo de Estado en 2013 tras un recurso interpuesto por AT&T y Verizon, relativa a la recogida habitual de informaciones sobre las condiciones técnicas y tarifarias de los acuerdos de interconexión entre FAI y los agentes de Internet, permite comprender mejor el funcionamiento de este mercado. En 2013, la Autoridad tomó una segunda decisión relativa, en su caso, a la medición de la calidad del servicio de acceso a Internet. Los primeros resultados serán publicados durante el verano de 2014.

Pero más allá de la calidad del acceso a Internet, la información de los usuarios sobre la cobertura y la calidad de los servicios, ya sean fijos o móviles, reviste una importancia cada vez mayor. En efecto, ante el desarrollo de nuevas ofertas, incumbe a los poderes públicos velar por que los usuarios realicen su elección con pleno conocimiento de causa no sólo en lo referente al

precio, sino también a la calidad de los servicios, que es el resultado fundamentalmente de las inversiones de los agentes económicos.

A este respecto, el Decreto de 3 de diciembre de 2013 relativo a la información previa del consumidor sobre las ofertas de acceso a Internet desde redes fijas, elaborado por el Gobierno y sus servicios, de acuerdo con la ARCEP y los operadores, marca el camino a seguir para garantizar una transparencia cada vez mayor de las ofertas minoristas de los operadores, ya sean fijos o móviles. De igual modo, la Autoridad, que cada año mide la calidad de servicio de las redes móviles, ha incorporado en 2013 medidas sobre las redes 4G, cuyos primeros resultados se harán públicos durante el verano de 2014.

### **Servicios postales: ¿hacia un nuevo modelo económico?**

El mercado postal francés cuenta a partir de ahora con 33 operadores. Entre ellos, La Poste debe responder a la caída estructural de los volúmenes de correo, del orden del 4% anual desde 2008. Sin embargo, en 2013 el mercado de envíos de correspondencia ha registrado una doble caída, a la vez de los ingresos (-4,2%) y del volumen (-5,8%).

La ARCEP está muy atenta a estos cambios en la medida en que los ahorros de costes permitidos por la bajada de los volúmenes no compensan, en esta fase, la disminución de los ingresos, desestabilizando así el modelo postal tradicional.

En cambio, el desarrollo del comercio electrónico ha dado lugar a nuevas necesidades en materia de rapidez y de formatos, o incluso de variedad en los modos de reparto. Estos cambios abren unas perspectivas a los operadores postales, que están proponiendo ofertas adaptadas al envío de pequeños objetos.

La Autoridad se ocupa de proporcionar a La Poste una buena visibilidad en lo relativo a sus variaciones tarifarias, gracias al dispositivo plurianual de «price-cap» (precios máximos) relativo al servicio postal universal. Permite al operador adaptarse y anticipar su estrategia a medio y largo plazo en un contexto de continua caída de los volúmenes de correo intercambiado.

El regulador vela asimismo por que puedan nacer y desarrollarse nuevos operadores postales, más a menudo en segmentos de mercado especializados, aun cuando el panorama de competencia no sea evidentemente comparable al de las comunicaciones electrónicas.

Por último, desde el año 2010 los usuarios postales pueden, como último recurso, someter a la ARCEP sus reclamaciones, lo que permite a los servicios de la Autoridad propiciar la mejora de las ofertas, de acuerdo con La Poste. La ARCEP aprecia, por otra parte, avances significativos en materia de calidad de servicio de la carta certificada, ya que más el 95% de las cartas certificadas se reparten, a partir de ahora, en un plazo de 2 días. Aunque se hayan superado los objetivos fijados por los poderes públicos, es obligatoria una vigilancia sobre los plazos de envío: de este modo, el de la carta prioritaria (D+1) ha registrado un ligero aumento en 2013, mientras que en años anteriores experimentó una bajada constante.

### **Conclusión**

Más de quince años después de su creación, la Autoridad desempeña más que nunca un papel clave en los sectores que regula, evolucionando ella misma también para adaptarse lo mejor posible a sus transformaciones, como atestiguan la importancia y diversidad de los trabajos realizados en 2013. Su actuación completa el amplio abanico de políticas públicas emanadas del Gobierno.

Lo hace estando permanentemente a la escucha (consultas públicas, audiencias, grupos de trabajo, etc.) de los agentes económicos, pero también del Parlamento, del Gobierno y de los entes territoriales. De este modo, el órgano colegial y los agentes de la ARCEP trabajan a diario en la construcción de un marco adaptado a las «redes del futuro», velando por preservar la incentivación de la inversión de los diferentes agentes y la innovación.

Jean-Ludovic Silicani  
Presidente de la ARCEP

## 2.

# PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

### Misiones y organización de la Autoridad

#### Facilitar el establecimiento de un mercado perenne tanto para los operadores como para los usuarios

La Autoridad fue creada por la Ley de 26 de julio de 1996 para acompañar a la apertura a la competencia del sector y para velar por la prestación y financiación del servicio universal de telecomunicaciones. La Ley de 20 de mayo de 2005 relativa a la regulación de las actividades postales extendió las competencias de la Autoridad al sector postal. La cifra de negocios de los operadores regulados supuso en 2013, en total, más de 60.000 millones de euros.

La apertura de sectores originariamente monopolísticos, sobre todo cuando existen fuertes barreras a la entrada, precisa una regulación, es decir, la adopción de medidas que permitan la construcción de un mercado perenne, garantizando al mismo tiempo un equilibrio entre la satisfacción de los usuarios (particulares, servicios públicos, empresas) —gracias a unos precios asequibles y a una buena calidad de servicio—, la expansión a largo plazo de la producción y del empleo —gracias a la inversión y la innovación— y, por último, la ordenación del territorio mediante la implantación de infraestructuras digitales.

Paralelamente, la ARCEP vela, junto con las administraciones encargadas de proteger a los consumidores, por que los usuarios finales, particulares y empresas, puedan acceder a unos servicios de comunicaciones electrónicas y postales de calidad, de manera transparente en lo que respecta tanto al contenido de los servicios ofrecidos como a su precio. En este sentido, la actuación de la Autoridad trata principalmente de la conservación de los números, del control de los precios de los servicios telefónicos de valor añadido y de la publicación de indicadores de precios y de calidad de servicio. En el caso de los servicios postales, la Autoridad también cumple una función de mediador al que acudir como último recurso entre La Poste y sus usuarios.

#### La ARCEP, un ente perteneciente a la Administración de Estado, es independiente del Gobierno y de los agentes económicos a los que regula

La ARCEP se encarga, en nombre del Estado y bajo el control del Parlamento y del juez, de la regulación de los sectores de las comunicaciones electrónicas y postales. Su independencia del Gobierno resulta, de una parte, de la normativa comunitaria y, de otra parte, de la necesidad de distinguir, en el seno del Estado, las funciones de accionista o tutor de empresas parcial o totalmente públicas (Orange, La Poste), que son de la incumbencia del Gobierno, y las de regulador neutral respecto al conjunto de operadores.

Respetando los principios de imparcialidad, continuidad y eficacia, la ARCEP vela por la implantación del servicio universal, impone obligaciones a los poderosos operadores en el marco de análisis de mercado, participa en la elaboración del marco regulador, adjudica los recursos escasos (frecuencias y numeración), zanja diferencias entre operadores, expide autorizaciones, vela por el respeto del marco regulador por el conjunto de los operadores y, si procede, ejerce su poder sancionador.

Por último, la ARCEP participa, junto con el Gobierno, en la elaboración y puesta en práctica del marco comunitario. Así sucedió, concretamente, con la adopción en 2009 de los textos que redefinían el marco jurídico de las comunicaciones electrónicas y su trasposición en Francia en 2011.

La Autoridad es asimismo miembro activo del órgano de los reguladores europeos de las comunicaciones electrónicas (ORECE). El programa de trabajo para 2013 se organizó en torno a tres temas: el despliegue de redes de nueva generación, la protección de los consumidores y la promoción del mercado interior. Dentro del sector postal, la ARCEP participa en los trabajos del grupo de reguladores europeos de los mercados postales (GREP), en el que ha ocupado la presidencia desde su creación en 2010.



De izquierda a derecha: Pierre-Jean Benghozi, Daniel-Georges Courtois, Françoise Benhamou, Jean-Ludovic Silicani (Presidente), Marie-Laure Denis, Jacques Stern, Philippe Distler

### El collège, un órgano colegial de decisión

Las decisiones de la ARCEP las toma un órgano colegial compuesto por siete miembros, presidido por Jean-Ludovic Silicani. El Presidente tiene, por otra parte, la autoridad sobre los servicios de la ARCEP (171 personas), dirigidos por Benoit Loutrel, Director General.

Desde marzo de 2014, las diferentes competencias de la Autoridad las ejercen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L. 130 del Código de correos y de las comunicaciones electrónicas, tres grupos distintos:

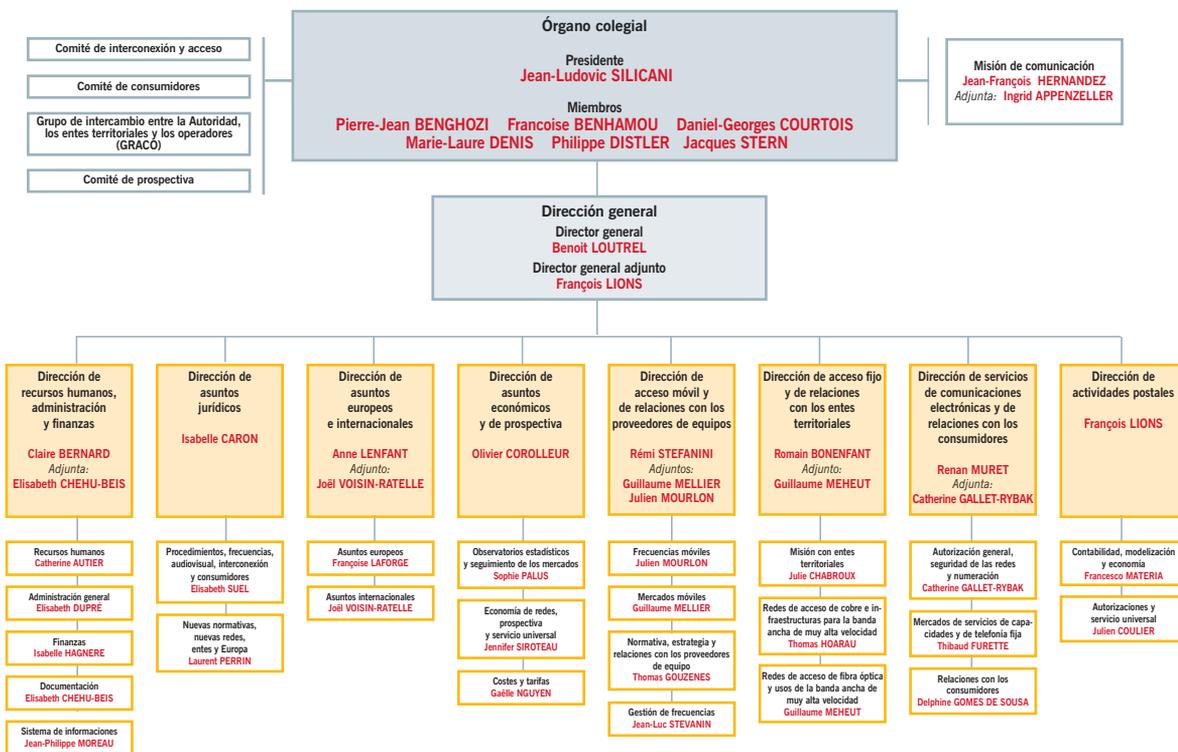
- el pleno, compuesto por los siete miembros del órgano colegial, delibera sobre el conjunto de decisiones y dictámenes, a excepción

de las decisiones para las que la ley haya previsto expresamente que uno u otro de los otros grupos de la Autoridad era competente<sup>1</sup>;

- el grupo de solución de diferencias, de diligencias y de instrucción (denominado «RDPI», por sus siglas en francés) está compuesto por cuatro miembros, entre ellos el Presidente de la Autoridad; se pronuncia sobre las decisiones en materia de apertura de investigación administrativa y de solución de diferencias, así como sobre las decisiones que tengan que ver con el ejercicio de diligencias en el marco del procedimiento sancionador (apertura, requerimiento, notificación de quejas)<sup>2</sup>;

- el grupo reducido, compuesto por los tres miembros nombrados más recientemente en la Autoridad, a excepción del Presidente, decide sobre eventuales sanciones<sup>3</sup>.

## Organigrama a 1 de Junio de 2014



1 - Se trata de las decisiones adoptadas en virtud de los artículos L. 5-3, L. 5-4, L. 5-5, L.5-9, L. 32-4, L. 36-8 y L. 36-11 del CPCE

2 - Decisiones adoptadas en virtud de los apartados I y II del artículo L. 5-3, de los artículos L. 5-4, L. 5-5, L. 5-9, L. 32-4 y L. 36-8 y de los apartados I, II y IV del artículo L. 36-11 del CPCE.

3 - Decisiones adoptadas en virtud de los apartados III y V del artículo L. 5-3 y de los apartados III y VI del artículo L. 36-11 del CPCE

## Modalidades de actuación de la Autoridad

### Escuchar y explicar

La ARCEP dialoga, en profundidad y permanentemente, con todos los agentes de los sectores afectados (operadores, proveedores de equipos, otras Administraciones del Estado, entes territoriales y asociaciones de usuarios o profesionales), a través de consultas públicas (21 en 2013) y de órganos consultivos creados en el seno de Autoridad (comité de interconexión y acceso, grupo de intercambio entre la ARCEP, los entes territoriales y los operadores y, por último, comité de consumidores). Además, lleva a cabo audiencias por parte del órgano colegial o reuniones técnicas bilaterales o multilaterales. El presidente y los miembros de la Autoridad participan periódicamente en audiencias ante el Parlamento (en diez ocasiones en 2013). Por último, la Autoridad se reúne frecuentemente con los agentes sobre el terreno.

Se encarga periódicamente a la Autoridad, además de su informe anual de actividad, la elaboración de informes para el Parlamento o el Gobierno (por ejemplo, en 2012 un informe sobre la neutralidad de Internet).

La motivación de las decisiones de la ARCEP no es sólo una obligación legal, sino también una evidente necesidad para que las comprendan los agentes afectados y, por ende, para su correcta aplicación. De ahí que la ARCEP haya establecido varias herramientas de información. La Autoridad cede la palabra a los agentes en los « cahiers de l'ARCEP » (cuadernos de la ARCEP), publicación cuyo último número ha estado dedicado a la 4G. Desde septiembre de 2010, la Autoridad también difunde, cada semana, un boletín de información electrónica. Por último, la ARCEP ejerce una actividad de mediación formal o informal ante los operadores, los representantes electos o los usuarios que la solicitan y ha establecido un sitio en Internet dedicado al completo a la información de los usuarios ([telecom-infoconso.fr](http://telecom-infoconso.fr)).

Jean-Ludovic Silicani y René Souchon,  
Presidente del consejo regional de Auvernia  
Visita a Auvernia, 22 de julio de 2011 ●



Philippe Distier y Pierre-Jean Benghozi  
Visita a Seine-et-Marne, 15 de abril de 2013 ●

### Debatir y anticiparse

La ARCEP creó en 2009 un comité de prospectiva para identificar y comprender mejor a medio y largo plazo los factores que podrían influir en los campos que el regulador tiene bajo su responsabilidad. Este comité permite a la Autoridad ejercer mejor sus funciones de vigilancia e información de los agentes. Este comité, con una composición ampliamente renovada en junio de 2013, se compone de los siete miembros de la Autoridad y de personalidades externas con perfiles diversos.

La Autoridad inició en junio de 2013 un nuevo ciclo de trabajo que aborda los factores técnicos, económicos, jurídicos o incluso societarios que podrían incidir en el ecosistema digital y, de ese modo, modificar el perímetro y/o las modalidades de la regulación en el sector de las comunicaciones electrónicas. El punto central de este ciclo de reflexión ha sido la organización del coloquio anual de la Autoridad, que tuvo lugar el 17 de octubre de 2013, acerca del tema «¿Cuáles son las perspectivas de creación y reparto de valor para las empresas de telecomunicaciones?»



Coloquio del 17 de octubre de 2013 ●

### Decidir

Por último, la ARCEP emite las decisiones y dictámenes adoptados con ocasión de las reuniones bisemanales del órgano colegial. En 2013, se adoptaron de este modo 1.521 decisiones y dictámenes: por ejemplo, las decisiones relativas a la utilización de la banda de 1.800 MHz para los servicios móviles 4G, la medición de la calidad de los servicios de acceso a Internet, los servicios de valor añadido o incluso el despliegue de la fibra óptica.



# CIFRAS CLAVE

## 3.

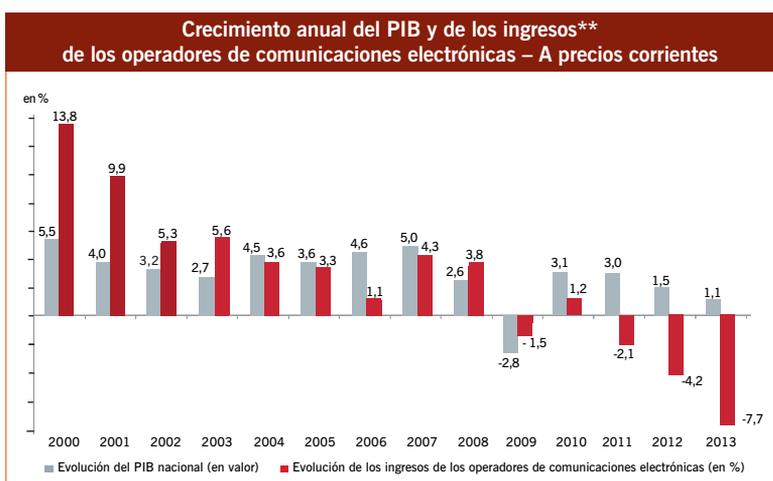
### COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

#### ● Actividad del sector

En 2013, las empresas productoras de bienes y servicios en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que engloban la informática, Internet y las comunicaciones electrónicas, generaron en Francia una cifra de negocios de más de 95.000 millones de euros\*.

El presente documento se centra en el mercado minorista de los servicios de comunicaciones electrónicas en sentido estricto, es decir, todos los servicios que permiten el envío (emisión, transmisión y recepción) de informaciones de cualquier naturaleza (signos, textos, imágenes, sonidos, etc.), por el conjunto de las tecnologías electro-magnéticas (telecomunicaciones fijas o móviles, radiodifusión...).

En Francia, estos servicios generaron en 2013 una cifra de negocios de 35.100 millones de euros\*\*, lo que supone una caída del 7,9%, suponiendo un perímetro constante\*\*\*, con respecto a 2012.



\* Fuente: Idate

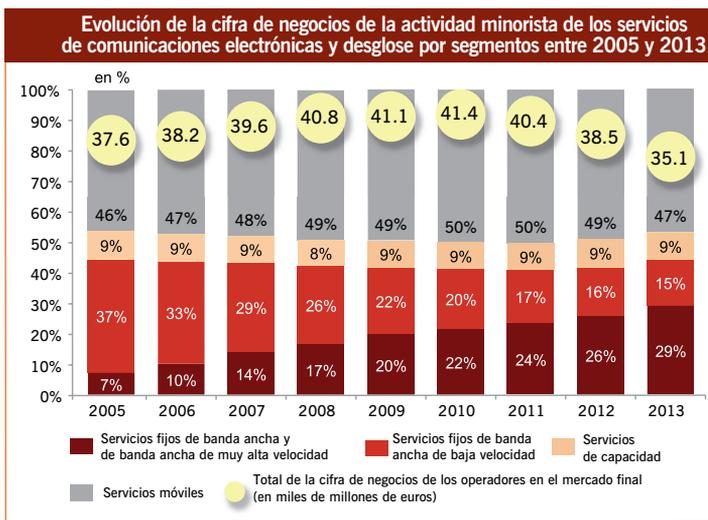
\*\* 38.000 millones de euros de ingresos, lo que supone una caída del 7,7%, suponiendo un perímetro constante, con respecto a 2012), considerando asimismo los ingresos obtenidos con las ventas y alquileres de terminales y equipos, el hospedaje y la gestión de centros de llamadas, las guías telefónicas en soporte papel, la publicidad y la cesión de ficheros.

\*\*\* es decir, excluido el efecto de la fusión de France Télécom y de Orange Francia (que data de junio de 2013), que ha traído consigo la eliminación de los flujos financieros entre estas dos entidades, impactando básicamente en el mercado mayorista entre operadores, aunque también ha incidido en una parte del mercado minorista de los servicios de capacidad.

## Cifra de negocios

La cifra de negocios total de 35.100 millones de euros se descompone de la siguiente manera:

- los servicios fijos de banda ancha y de banda ancha de muy alta velocidad suponen **10.300 millones de euros**, lo que representa un crecimiento del 2,1% con respecto a 2012;
- los servicios fijos de banda ancha de baja velocidad (incluidos los servicios de valor añadido) suponen **5.300 millones de euros**, lo que representa una caída del 13,0% con respecto a 2012;
- los servicios fijos de capacidad (enlaces alquilados y transporte de datos) suponen **3.100 millones de euros**, lo que representa una caída del 1,5%, suponiendo un perímetro constante, con respecto a 2012;
- los servicios móviles (incluidos los servicios de valor añadido) suponen **16.400 millones de euros**, lo que representa un retroceso del 12,6% con respecto a 2012.



## Inversión

- En 2013 el sector de comunicaciones electrónicas ha invertido **7.200 millones de euros**, es decir, el 1,5% de la inversión global nacional (FBCF).
- Excluyendo las compras de frecuencias, las inversiones han alcanzado 7.100 millones de euros.
- El total de inversiones (redes, compras de frecuencias, etc.) en banda ancha móvil (3G y 4G) se estima en alrededor de 1.700 millones de euros en 2013.

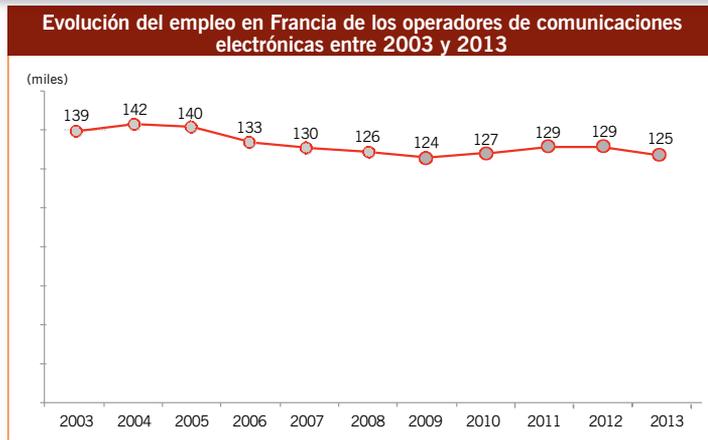
## Empleo

- El sector de las comunicaciones electrónicas supone, en Francia, **125.000 empleos directos**.
- Tras una bajada continua desde comienzos de la década de 2000 y posteriormente un alza de 2010 a 2012, la plantilla de los operadores ha caído un 3,3% en 2013.

Plantilla de los grupos de los cinco principales operadores a finales de 2013 en Francia\*

Grupo	Empleos directos	Variación 2013/2012
Grupo Orange	102 072	-2,8%
Grupo SFR	9 432	-5,6%
Bouygues Telecom	9 092	-5,9%
Grupo Iliad	5 266	13,3%
Numericable	2 182	10,3%

\*Estas cifras incluyen los empleos de las filiales francesas.  
Fuente: publicaciones de los operadores.



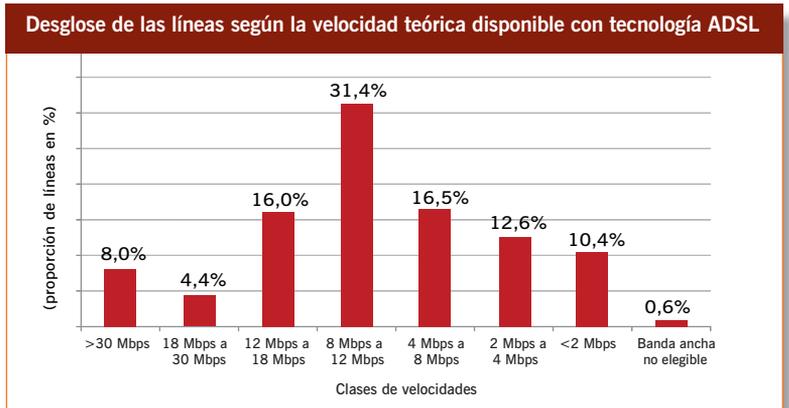
Esta caída se explica, básicamente, por el traspaso de actividades y empleos desde los grupos hacia sus filiales o hacia proveedores de servicios externos (externalización), así como por el descenso de la plantilla de Orange (véase la tabla anterior). En efecto, en el caso del resto de operadores, los aumentos y reducciones de plantilla se equilibran.

## ● Servicios a los usuarios (particulares, servicios públicos, empresas)

### Equipos

En Francia hay a 31 de diciembre de 2013:

- 35,7 millones de líneas de servicio fijo que ofrecen un servicio de telefonía;
- 24,9 millones de abonados a Internet de banda ancha y de banda ancha de muy alta velocidad fija, de los cuales 2,1 millones son abonados a Internet de banda ancha de muy alta velocidad;
- 79% de los hogares equipados con ordenadores;
- 73,9 millones de abonados móviles activos, lo que representa un índice de penetración del 113% de la población.



Fuente: ARCEP

### Cobertura

#### Servicios fijos

- 99,3% de las líneas fijas de cobre pueden elegir Internet de banda ancha;
- alrededor de 11 millones de hogares pueden elegir Internet de banda ancha de muy alta velocidad con todo tipo de tecnologías.

#### Servicios móviles: a 31 de diciembre de 2013

- 2G: Orange France, SFR y Bouygues Telecom cubren cada uno más del 99% de la población;
- 3G: SFR y Orange cubren alrededor del 99% de la población, Bouygues Telecom un 96,5% y Free Mobile el 60%;
- 4G: a 31 de diciembre de 2013, Bouygues Telecom, Orange y SFR anunciaban respectivamente una cobertura 4G de alrededor del 63%, 50% y 40% de la población. Free Mobile no ha informado a este respecto.

### Conservación del número

#### Servicios fijos

- **2,6 millones de números fijos** se han conservado con ocasión de un cambio de operador.

#### Servicios móviles

- **6,2 millones de número móviles** se han conservado con ocasión de un cambio de operador.

### Calidad de servicio

#### Servicio universal de telefonía fija

En 2013:

- el 95% de las solicitudes de conexión inicial han sido atendidas en un plazo medio de 12 días (frente a 14 días en 2012);
- la tasa de llamadas fallidas es del 0,30% (como en 2011 y 2012) y la tasa de no reparación de una avería telefónica en menos de 48 horas se sitúa en el 22% (16,5% en 2011, 18% en 2012).

#### Servicios móviles

En otoño de 2012 :

- la tasa de comunicaciones móviles no fallidas y mantenidas durante 2 minutos y 5 minutos sigue siendo alta (del 96,4% y 94,3%, respectivamente, para un uso por un transeúnte fuera de edificios), si bien cae un 1% y 2%, respectivamente, con respecto a 2011;
- para un uso en exterior, las velocidades de las redes móviles alcanzan, en el caso de los smartphones:
  - para teledescargas, velocidades medianas comprendidas entre 2,3 y 3,9 Mbits/s según los operadores y más de 10,5 Mbits/s en los más rápidos;
  - para envío de ficheros, velocidades medianas situadas entre 0,8 y 1,2 Mbits/s según los operadores y 3,7 Mbits/s en los más rápidos.

### Uso

**En 2013, se han consumido 240.000 millones de minutos de comunicaciones, de los cuales 102.000 millones corresponden a telefonía fija y 138.000 millones a telefonía móvil, suponiendo una subida del +2,8% con respecto a 2012.**

#### Servicios fijos

- El servicio de voz de banda ancha (excluido software de voz sobre IP) desde buzones de voz ha representado un consumo de 73.000 millones de minutos de voz, lo que supone una caída del 9,1% con respecto a 2012.
- El servicio de TV unido a un acceso DSL contaba con 14,6 millones de abonados (+6,6%).
- El tráfico de datos en las redes fijas sería más de 100 veces superior al tráfico de datos en redes móviles.

#### Servicios móviles

- El volumen de minutos fue en 2013 de alrededor de 138.000 millones, lo que supone un aumento del 14,9% con respecto a 2012.
- A finales de 2013, 36,5 millones de abonados móviles utilizan las redes 3G, es decir, el 48% de los clientes de los operadores móviles (+3 puntos en un año).
- 196.000 millones de SMS y MMS han sido enviados en 2013 frente a 185.000 millones en 2012 (+6,0%).
- el éxito del acceso a Internet desde redes móviles se confirma con el consumo de 155.114 teraocetos en 2013 (+63,3%).

## • Comparaciones internacionales

### Equipos y consumo

El índice de penetración de la banda ancha en Francia figura entre los más importantes de Europa.

En el caso de las actividades móviles, la tasa de equipamiento aumentó significativamente en 2013 a diferencia de en otros de los principales países europeos. El consumo de los clientes también es, por su parte, muy dinámico, registrándose fuertes

tasas de uso tanto en voz (2 horas y 54 minutos por cliente y mes, de media) como en SMS (245 mensajes por cliente y mes, de media).

El índice de penetración de la telefonía móvil mide el número de tarjetas SIM en proporción a la población.

Penetración de los microordenadores, de la banda ancha y de la telefonía móvil en 2013 en los principales países europeos					
	Francia	Alemania	España	Italia	Reino Unido
<b>FIJA</b>					
Índice de penetración de los ordenadores a finales de 2013 (en hogares)	79%	83%	73%	63%	80%
Índice de penetración de la banda ancha a finales de 2013 (en hogares)	79%	72%	69%	53%	72%
Incremento del índice de penetración de la banda ancha en 2013 (en puntos porcentuales)	+4	+2	+2	0	+5
<b>MOVIL</b>					
Índice de penetración de la telefonía móvil a finales de 2013 (sobre población – parque de terminales activos)	113%	143%	107%	163%	155%
Incremento del índice de penetración de la telefonía móvil en 2013 (en puntos porcentuales)	+4,9	+2,6	-2,9	+0,2	-0,8
Número medio de minutos de uso por abonado al mes	174	80	116	137	124

Fuente: ARCEP, BNETA, CMT, AGCOM, OFCOM

## SERVICIOS POSTALES

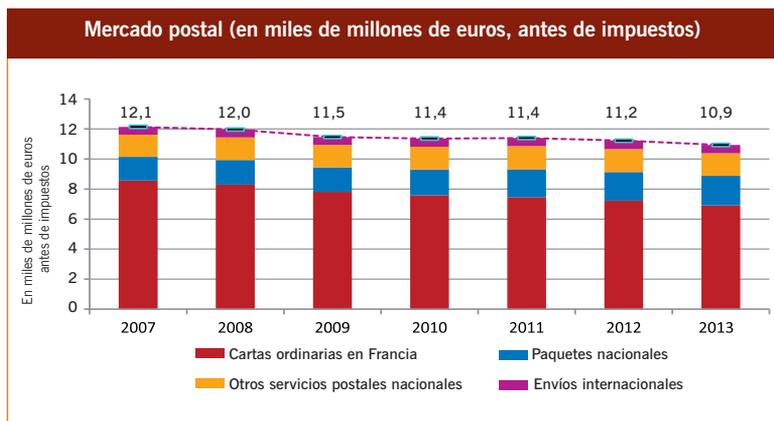
### • Cifra de negocios

El mercado de servicios postales se estima que en 2013 movió alrededor de 10.900 millones de euros, un 2,5% menos que en 2012.

Corresponde a:

- cartas ordinarias nacionales;
- paquetes nacionales;
- otros servicios postales nacionales, principalmente cartas certificadas y distribución postal de prensa;
- envíos internacionales.

Los envíos nacionales son aquéllos distribuidos en Francia.



Fuente: ARCEP.

### • Inversión y empleo (Estimaciones para 2013)

Los operadores autorizados por la ARCEP, y sus filiales, invirtieron 525 millones de euros en 2013 en sus actividades postales. Su plantilla se estima en 2013 en 222.000 empleados.

## ● Operadores del mercado

Desde la apertura del mercado se han expedido 43 autorizaciones:

- 31 para actividades de distribución en Francia;
- 10 para actividades de exportación de correo;
- 2 para ambas actividades simultáneas.

A finales de 2013, había 32 operadores realmente activos: 21 en distribución, 10 en correo transfronterizo saliente, 1 para ambas actividades

### Operadores de correo nacional

Existen cuatro proveedores de servicio de distribución en el conjunto de la metrópolis. Las otras 18 empresas operan en zonas que se extienden de una aglomeración a una región.

### Operadores de correo transfronterizo

La mayor parte son servicios de Correos históricos de países extranjeros.

## ● Plazos de envío

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Carta prioritaria (en % de D+1)	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%
Carta certificada (en % repartido en D+2)	-	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%
Colissimo (en % de D+2)	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%

Fuente : La Poste.

## GLOSARIO

**Comunicaciones electrónicas:** emisiones, transmisiones o recepciones de signos, señales, textos, imágenes o sonidos, por vía electromagnética.

**Servicios de comunicaciones electrónicas:** prestaciones consistentes total o principalmente en el suministro de comunicaciones electrónicas. No están contemplados los servicios consistentes en editar o distribuir servicios de comunicación al público por vía electrónica (televisión, etc.).

**Internet:** conjunto de redes de distintas tallas interconectadas entre sí gracias al protocolo IP (Internet Protocol) y que permiten ofrecer y utilizar muchos servicios de comunicaciones electrónicas.

**Servicios fijos de banda ancha de baja velocidad:** servicios ofrecidos en la red telefónica tradicional (con una velocidad máxima de 128 Kbits/s).

**Banda ancha:** en las redes de cable, a una tecnología se le califica de banda ancha si permite alcanzar velocidades superiores a las obtenidas con tecnologías de banda ancha de baja velocidad, sea cual fuere la red de acceso (líneas DSL, red de distribución por cable, conexiones por bucle local radioeléctrico, conexiones vía satélite y conexiones por wifi). Las correspondientes velocidades van desde 128 Kbits/s hasta 30 Mbits/s.

**Banda ancha de muy alta velocidad:** servicio de acceso a Internet cuya velocidad punta descendente es superior a 30 Mbits/s. Pertenecen a esta categoría, principalmente, las ofertas en redes de fibra óptica hasta el abonado (FttH), en redes «híbridas de fibra con cable coaxial» (HFC), en redes de fibra óptica con terminación en cable coaxial (FttLA) y las ofertas en red de cobre basadas en la tecnología VDSL2, cuando el abonado se encuentra lo bastante cerca del equipo activo del operador como para disfrutar de una velocidad igual o mayor de 30 Mbits/s.

**VLB (Voz en banda ancha, por sus siglas en francés):** técnica que utiliza el protocolo de Internet para el transporte de la voz por una red de comunicaciones electrónicas.

**SMS (Short message service):** mensajes transmitidos a través de los canales de señalización de la red móvil GSM, que tengan una extensión máxima de 160 caracteres. La transmisión de estos mensajes está normalizada.

**2G:** sistema móvil de segunda generación (GSM).

**3G:** sistema móvil de tercera generación (UMTS).

**4G:** sistema móvil de cuarta generación (LTE).



# 4.

# GRANDES ÁREAS DE ACTUACIÓN 2013-2014

## INDICE

<b>BANDA ANCHA DE MUY ALTA VELOCIDAD FIJA</b>	<b>17</b>
<b>BANDA ANCHA DE MUY ALTA VELOCIDAD MÓVIL</b>	<b>18</b>
<b>OFERTAS DESTINADAS A EMPRESAS</b>	<b>19</b>
<b>NEUTRALIDAD DE INTERNET</b>	<b>20</b>
<b>REGULACIÓN POSTAL</b>	<b>21</b>

## BANDA ANCHA DE MUY ALTA VELOCIDAD FIJA

La regulación de los mercados fijos evoluciona a la par que el desarrollo de la banda ancha de muy alta velocidad. En efecto, si el mercado de banda ancha se basaba, antes que nada, en el bucle local de cobre, desplegado históricamente para la telefonía fija y controlado por un solo operador -Orange-, el mercado de banda ancha de muy alta velocidad será un asunto de varias decenas de operadores, que actúen a escala local: algunos en las zonas densas en el marco de iniciativas privadas; otros, más numerosos, en las zonas menos densas o rurales en el marco de iniciativas públicas. La lógica de la intervención del regulador se adapta en consecuencia. Mientras que la regulación de la red de cobre consistía básicamente en abrir esa red existente en un mercado dominado por un operador histórico, la ARCEP tiene por objetivo, en el caso de la banda ancha de muy alta velocidad, facilitar el despliegue y la utilización de una nueva red en construcción, en unas condiciones lo suficientemente homogéneas para permitir la aparición de ofertas de banda ancha de muy alta velocidad competitivas y a un precio asequible en el conjunto del territorio.

Las grandes áreas de actuación del año 2013 ilustran este movimiento en marcha en los mercados de banda ancha y banda ancha de muy alta velocidad.

De este modo, la ARCEP llevó a cabo a mediados de 2013 la revisión de los análisis de los mercados de banda ancha y banda ancha de muy alta velocidad. Estos análisis constituyen la base de la regulación denominada «asimétrica», es decir, que se aplica únicamente a Orange en base a su posición dominante en determinados mercados mayoristas. Estos análisis se revisan cada tres años y determinan, en particular, las medidas que permiten a los operadores alternativos utilizar el bucle local de cobre de Orange o desplegar nuevas redes de fibra óptica en la ingeniería de Orange. La revisión realizada debe conducir a un nuevo marco regulador para el período de mediados de 2014 a mediados de 2017. La ARCEP ha previsto medidas que permiten acelerar los despliegues de las redes de fibra hasta el abonado posibilitando una reutilización más amplia de las

infraestructuras existentes, pero también ha traído una atención especial a los servicios disponibles –en particular, los servicios audiovisuales– en la red de cobre y ha propuesto eliminar las restricciones que limitan actualmente la oferta de estos servicios en las zonas menos densas del territorio. Con ocasión de esta revisión de la regulación asimétrica, la ARCEP ha reexaminado paralelamente la regulación denominada «simétrica», es decir, que se aplica a todos los operadores que despliegan redes de fibra hasta el abonado. Ello ha llevado a reforzar significativamente la mutualización de estas nuevas redes reduciendo el perímetro de la zona denominada «muy densa», de acuerdo con los operadores y los entes territoriales afectados, y especificando las reglas aplicables a la conexión de los pequeños inmuebles.

Como continuación a estos análisis, la ARCEP inició, en el primer semestre de 2014, unos trabajos sobre la tarificación y los procesos asociados al mercado mayorista de acceso a la fibra óptica hasta el abonado. Se trata de asegurar el dinamismo del mercado de la banda ancha de muy alta velocidad mediante la creación de parámetros de referencia comunes, indispensables para evitar que el despliegue de la banda ancha de muy alta velocidad por un gran número de operadores locales conduzca a una fragmentación geográfica del mercado minorista. Para ello, al igual que en otros casos, el diálogo con los entes territoriales, organizado en el seno del grupo de intercambio entre la ARCEP, los entes territoriales y los operadores (GRACO), es esencial para que la regulación se construya de una manera coherente con la actuación de los entes territoriales para el despliegue de la banda ancha de muy alta velocidad.

Por último, la ARCEP contribuye a los trabajos de la misión «Champsaur» sobre la transición de la red de cobre hacia las redes de fibra óptica. En el marco de la revisión de los análisis de mercado, la perspectiva de la extinción del cobre ha sido anticipada, principalmente para garantizar el carácter perenne de los servicios hoy en día necesarios para el cobre y que mañana serán igual de necesarios para la FttH.

### Propuestas de cambios legislativos y reglamentarios CREACIÓN DE UN «CATASTRO DIGITAL»

Podría iniciarse un campo de actuación para elaborar un «catastro digital», que sería útil, incluso necesario, para facilitar el despliegue de todas las redes, principalmente las de comunicaciones electrónicas. Se trataría de localizar con exactitud no sólo cada inmueble, como sucede actualmente, sino cada vivienda, de modo que **toda vivienda disponga de una dirección completa, con nombre y número de calle, y de una geolocalización asociada**. En efecto, los operadores y los entes territoriales necesitan datos exactos y completos en todas las etapas de un proyecto de red de fibra óptica y la reducida calidad de las bases de direcciones existentes parecía ser como un freno al despliegue y la posterior comercialización de la banda ancha de muy alta velocidad fija. En el momento del despliegue, una base de este tipo permite dimensionar la red y planificar los trabajos; en el momento de la comercialización, permite identificar de manera fiable la vivienda de un nuevo abonado. La ARCEP ha recomendado que a partir de ahora los operadores

atribuyan un número único, según un formato estandarizado, a cada toma de terminal óptico instalada. Esta numeración de las tomas constituye un avance, si bien debe contemplarse de manera complementaria con un censo generalizado de viviendas.

Por otra parte y a más corto plazo, a fin de adelantarse a la migración a gran escala de la red de cobre hacia las redes de fibra óptica, podría contemplarse, en particular, la **revisión de las obligaciones de preequipamiento de los inmuebles nuevos con red de cobre para evitar, antes de la extinción del cobre, su instalación allí donde ya no sea necesario**, es decir, donde haya disponible fibra. La reutilización de las redes ya instaladas en las viviendas, sean de cobre o de cable coaxial, podría ser facilitada para acelerar la penetración de la banda ancha de muy alta velocidad allí donde sea difícil instalar rápidamente una nueva red.

## BANDA ANCHA DE MUY ALTA VELOCIDAD MÓVIL

La ARCEP atribuyó a finales del año 2011 a los operadores móviles las frecuencias que necesitaban para lanzar la 4G. Se corresponden fundamentalmente con el «dividendo digital» derivado del paso de la televisión a la tecnología digital (banda denominada de 800 MHz). Además, a raíz de una solicitud de la sociedad Bouygues Telecom, la ARCEP le autorizó en abril de 2013 a reutilizar una parte de sus frecuencias 2G (banda denominada de 1800 MHz) para desplegar la 4G a partir del 1 de octubre de 2013.

Tras varios períodos de prueba y de despliegues experimentales, los operadores pudieron así desplegar, de manera masiva, la 4G durante el año 2013.

El cuarto trimestre de 2013 estuvo marcado principalmente por una serie de anuncios sobre la 4G. El 1 de octubre de 2013, Bouygues Telecom abrió su «red nacional» 4G, anunciando una cobertura del 63% de la población. Por su parte, Orange y SFR anunciaron a finales de 2013 una cobertura del 50% y 40% de la población, respectivamente, disponiendo Free Mobile en esa fecha de una cobertura sensiblemente menor. De este modo, cinco operadores móviles proponían a finales de 2013 ofertas 4G: los cuatro operadores de red –Orange, SFR, Bouygues Telecom y Free Mobile– y un operador virtual, El Telecom (a través de las marcas NRJ mobile, Credit Mutuel mobile y CIC mobile), sobre la red de Orange. Un segundo MVNO (Omea Telecom, a través de la marca Virgin Mobile) lanzó una oferta «compatible» 4G, firmando un acuerdo con Bouygues Telecom, que debe dar acceso a la 4G a partir de la primavera de 2014.

La 4G permite velocidades significativamente más altas que la 3G, reforzando así la comodidad de uso de los smartphones. La ARCEP publicará a mediados del año 2014 los primeros indicadores de calidad de los servicios 4G, que permitirán cuantificar este aumento de la calidad de servicio. También comprobará los niveles de cobertura 4G de los distintos operadores.

Por último, la ARCEP controla atentamente el cumplimiento por los operadores de sus obligaciones de despliegue 4G. En particular, Orange, SFR y Bouygues Telecom deben cubrir, de aquí a enero de 2017, el 40% de la población de la zona de despliegue prioritario, que se corresponde con los territorios de menor densidad (18% de la población y 63% del territorio).

Asimismo, la ARCEP verificará atentamente el cumplimiento por Free Mobile de su obligación de cubrir, en 3G, el 75% de la población en enero de 2015, conforme a su autorización de utilización de frecuencias.

Paralelamente, la ARCEP prepara el lanzamiento de la 4G en los territorios de ultramar. De este modo, ha llevado a cabo, junto con el Gobierno, una consulta pública durante el verano de 2013. Tras esta consulta pública, la ARCEP prosigue sus trabajos con el Gobierno para preparar la convocatoria de candidaturas que permitirá atribuir las frecuencias 4G de ultramar. El objetivo es lanzar en 2014 esta convocatoria de candidaturas para abrir lo más rápido posible el servicio 4G en los territorios ultramarinos.

### Propuestas de cambios legislativos y reglamentarios MEJORA DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Las necesidades de los usuarios son variadas. Algunos piden ofertas muy asequibles y aceptan una calidad de servicio menor. Otros, en cambio, desean disponer de ofertas de mejor calidad con unas velocidades de acceso a Internet móvil elevadas y estables, así como una cobertura más amplia, y aceptan para ello un nivel de precio más alto. Ahora bien, la Autoridad constata que los clientes no disponen de una información lo suficientemente clara y verificada que les permita escoger la oferta que les conviene. **Por tanto, existe un riesgo de que, a falta de informaciones claras, los usuarios prefieran exclusivamente las ofertas menos caras en detrimento de las ofertas de calidad.**

A raíz de las propuestas realizadas por parlamentarios (cf. por ejemplo un informe de Corinne Erhel y Laure de La Raudière del 6 de febrero de 2013<sup>4</sup>), **convendría reforzar las obligaciones de los operadores en términos de información de los usuarios:** publicación más frecuente y precisa de los datos de cobertura de las redes móviles, fortalecimiento de la credibilidad de las medidas de cobertura y de calidad de servicio (obligación de financiar investigaciones en las que la dirección del proyecto quedaría reservada a la ARCEP más que a los operadores) e incentivación del desarrollo de dispositivos de medida por los propios usuarios (en la medida en que cada teléfono inteligente constituye, a partir de ahora, un instrumento de medida). Algunos de estos postulados precisan modificaciones legislativas. Otros pueden ser puestos en práctica sin modificar el Derecho.

## OFERTAS DESTINADAS A EMPRESAS

La disponibilidad de ofertas adaptadas, en términos técnicos y tarifarios, a las necesidades variadas y heterogéneas de las empresas, y de una manera más general de los agentes económicos<sup>5</sup> en su conjunto, en el conjunto del territorio, es un reto crucial para la competitividad de la economía francesa y para la capacidad de atracción de los territorios. De ahí que la ARCEP se muestre especialmente vigilante y activa con el desarrollo de una oferta de servicios rica, competitiva y perenne en el conjunto de estos mercados y territorios.

Estos mercados comprenden dos subconjuntos: el mercado generalista y los mercados específicos de alto valor añadido. Los primeros responden a las necesidades de la mayoría de las empresas que precisan una garantía de calidad de servicio mayor que la propuesta al público en general, si bien no tienen que ser ofertas de una disponibilidad muy alta. Los segundos responden a las necesidades de determinadas empresas en las que la talla de sus instalaciones o el carácter crítico de la actividad imponen unas exigencias muy fuertes en términos de disponibilidad y de respuesta del servicio de atención al cliente, garantía de un corto tiempo de restablecimiento en caso de corte de línea, velocidades garantizadas, seguridad de acceso, etc.

En 2013, para reforzar la eficacia de la regulación, el conjunto de los servicios de alta disponibilidad han sido reagrupados<sup>6</sup> en un mismo mercado (nº 6), denominado de los «servicios de capacidad», que fue objeto de un proyecto de decisión de análisis de mercado que debería adoptarse en verano de 2014, tras su examen por la Comisión Europea. Este proyecto de decisión introduce principalmente unas disposiciones en materia de reproducibilidad técnica de las ofertas minoristas de Orange, la calidad de servicio de sus ofertas mayoristas activadas y las medidas de acompañamiento que hay que prever en caso de un

cambio tecnológico; el proyecto contempla asimismo un levantamiento parcial y progresivo de las obligaciones tarifarias impuestas a Orange, en las zonas del territorio donde se haya instalado una competencia duradera; por último, subraya la necesidad de conseguir que los enfoques de tarificación mayorista y minorista de Orange sean coherentes en el bucle local óptico dedicado a las empresas.

Paralelamente, la ARCEP ha impulsado y alentado numerosos trabajos operativos con vistas a mejorar la calidad de servicio y la fluidez de los mercados de empresas. De este modo, ha trabajado para la puesta a punto del proceso de cesión con línea activa, que evita a la empresa sufrir una interrupción del servicio en caso de cambio de operador, para el refuerzo de las limitaciones impuestas al operador cedente, lo que implica en ese caso la conservación del número fijo, o incluso para cambiar los procesos mayoristas de Orange a fin de permitir la reactivación de las ofertas unidas a unas condiciones comercialmente aceptables.

Por otra parte, para maximizar la eficacia de su actuación sobre los mercados de «empresas», la ARCEP ha creado, en su seno, un equipo «*polo de empresa*». Próximamente se lanzará un foro de intercambio entre los agentes del mercado de «empresas». Su formato podrá inspirarse en los del grupo de contacto constituido con los entes territoriales y los operadores (GRACO) y del comité de consumidores.

Por último, estas actuaciones combinadas han permitido identificar determinados obstáculos jurídicos y contractuales al correcto funcionamiento de los mercados de «empresa», que podrían eliminarse por la vía legislativa.

### Propuestas de cambios legislativos y reglamentarios DAR SEGURIDAD A LA CALIDAD DE LAS OFERTAS DESTINADAS A LAS EMPRESAS

Las microempresas y las Pymes no se benefician de las disposiciones protectoras del código del consumidor cuando suscriben contratos de suministro de servicios de comunicaciones electrónicas (se trata, concretamente, de la limitación de los plazos de duración de los contratos, la tácita reconducción o los gastos de rescisión). Ahora bien, numerosos contratos propuestos a estas empresas comportan cláusulas contractuales que limitan las posibilidades de cambio de operador (período de rescisión limitado, cláusulas de tácita reconducción con renovación de la contratación sin previo aviso a la empresa, gastos de rescisión excesivos, dispositivos contractuales de contratación diferenciados línea a línea o servicio a servicio).

Así pues, podrían aprobarse nuevas disposiciones legislativas para:

- extender a las empresas más pequeñas (micro-empresas o TPE, por su sigla en francés) las disposiciones del código del consumidor en materia de suscripción de contratos de servicios de comunicaciones electrónicas;
- imponer a todo operador una información sistemática de sus clientes TPE o Pyme, al menos seis meses antes del vencimiento de su contrato, recordando las consecuencias de su tácita reconducción al vencimiento, y prever que, en su defecto, sea rescindible en cualquier momento sin que ello comporte una penalización ni gastos de rescisión;
- prever que, en caso de cambio de operador, la prestación de los servicios por el operador aceptante conlleve la rescisión del contrato firmado con el operador cedente.

5 - Se designa como «empresas» o «clientes no residenciales» al conjunto de empresas del sector privado, sea cual fuere su campo de actividad. Estas denominaciones abarcan asimismo, por extensión, a los organismos del sector público o asociativo, cuyas necesidades en términos de comunicaciones electrónicas son comparables a las de las empresas privadas

6 - Perímetro resultante: alrededor de 500.000 accesos en el bucle local de cobre y 65.000 en el bucle local óptico dedicado

## NEUTRALIDAD DE INTERNET

Superando unas posturas de principio esquemáticas, diametralmente opuestas, la neutralidad de Internet debe ponerse en marcha de una manera concreta, progresiva y pragmática: se trata de garantizar que se encuentre un correcto equilibrio entre, por un lado, el respeto de las libertades fundamentales en el espacio de Internet, fundamentalmente la de enviar y recibir el conjunto de contenidos y, por otro, el correcto funcionamiento de Internet y el desarrollo de unos servicios innovadores, lo que precisa inversiones para desplegar y modernizar las redes.

Desde 2009, la ARCEP ha iniciado un ciclo de reflexión y de amplia consulta a los agentes del sector y de la sociedad civil. Esta iniciativa condujo en septiembre de 2010 a la publicación de diez «propuestas y recomendaciones» en las que se enuncian unos principios que deberían respetar los proveedores de acceso a Internet, y posteriormente (en septiembre de 2012) a la publicación de un informe dirigido al Parlamento y al Gobierno donde se aclaraban los retos técnicos y económicos de la neutralidad de Internet. La ARCEP ha identificado varias áreas de trabajo asociadas a la neutralidad de Internet: la transparencia; la calidad del servicio de acceso a Internet; las prácticas de gestión del tráfico; la interconexión y el envío de datos; por último, el análisis del ecosistema y de las relaciones entre los agentes.

En 2013, la Autoridad ha continuado con sus trabajos en cada una de estas áreas poniendo el acento en un enfoque preventivo, sin excluirse, en caso de necesidad, la adopción de medidas más coercitivas. Este enfoque preventivo en relación con la neutralidad de Internet, unido a una actuación favorable a la competencia, ha permitido que, a partir de ahora, determinados lastres existentes, como la VoIP (llamadas de voz a través de Internet), retrocedan. Del mismo modo, la recogida preventiva de numerosos datos relativos a la interconexión, establecida por la decisión de la ARCEP del 29 de marzo de 2012, permite precisar las relaciones técnicas y tarifarias entre los agentes. Por otra parte, la investigación administrativa llevada a cabo en 2013 sobre las condiciones de canalización del tráfico entre Free

y Google ha demostrado la pertinencia de la recogida de datos sobre la interconexión y el envío de datos. Además, en colaboración con el Gobierno, sus servicios y los operadores, la ARCEP ha participado en la elaboración del Decreto relativo a la información previa al consumidor acerca de las ofertas de acceso a Internet en las redes fijas. Ha dirigido la puesta en marcha de un dispositivo de medición de la calidad del servicio fijo de acceso a Internet cuyos primeros resultados se darán a conocer en 2014.

La ARCEP continúa asimismo con las reflexiones sobre los pasos que deben seguir los reguladores a nivel europeo, en el seno de la ORECE, que agrupa al conjunto de los reguladores europeos. La ARCEP ocupa la copresidencia del grupo de trabajo de la ORECE sobre la neutralidad de las redes y, en este sentido, ha estado muy implicada en los trabajos realizados a este nivel: inventario de las prácticas de gestión del tráfico a nivel europeo; estudio y seguimiento de las relaciones de interconexión entre los agentes; armonización de los métodos de medición de la calidad de servicio.

La Comisión Europea presentó el 10 de septiembre de 2013 un proyecto de reglamento por el que se establecen medidas relativas al mercado único europeo de las comunicaciones electrónicas. Varias de sus disposiciones tienen que ver con la neutralidad de Internet. Se refieren, en concreto, a la definición del servicio de acceso a Internet y de los servicios especializados, a las limitaciones impuestas a los operadores en materia de servicios especializados y a unas prácticas de gestión del tráfico aceptables por parte de los operadores en relación con el servicio de acceso a Internet. El 18 de marzo de 2004 el Parlamento aprobó una versión sustancialmente modificada de este proyecto de reglamento. El texto se encuentra ahora en proceso de examen en el seno del Consejo de la Unión Europea, que debería aprobar una posición sobre el conjunto del texto en el segundo semestre de 2014. La ARCEP aporta su competencia técnico-económica, contribuyendo a la elaboración de la posición de las autoridades francesas y, a nivel europeo, a la de la ORECE.

### Propuestas de cambios legislativos y reglamentarios GARANTIZAR EL RESPETO DE LAS DECISIONES DE SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS

Conforme a las modificaciones aportadas al CPCE en el marco de la trasposición del «paquete de telecomunicaciones» de 2009, la Autoridad puede zanjar no sólo las diferencias entre dos operadores de comunicaciones electrónicas, sino también entre un operador de comunicaciones electrónicas y un proveedor de servicios de comunicación al público en línea (FSCPL<sup>7</sup>, por su sigla en francés) a petición del FAI o del FSCPL. No obstante, mientras que un operador de

comunicaciones electrónicas puede ser sancionado por la Autoridad si no respeta una decisión de solución de diferencias, no sucede lo mismo con el FSCPL.

Este trato desigual en los derechos y obligaciones de los operadores y de los FSCPL ante la ARCEP debería suprimirse por ley.

7 - Por ejemplo : Dailymotion, Google, Vidéo Futur, France Télévision,...

# REGULACIÓN POSTAL

Desde que en 2005 se le encomendó la regulación del sector postal, la ARCEP ha desarrollado su actuación para eliminar las barreras a la entrada en el mercado de nuevos operadores a la vez que para velar por la oferta del servicio universal de La Poste.

## Eliminación de obstáculos

La ARCEP se ha dedicado en particular a imprimir un alcance útil a las disposiciones legislativas que prevén una igualdad de acceso de todos los operadores postales a los buzones de los usuarios: de este modo, La Poste ha aceptado, a petición de la ARCEP, compartir con el resto de operadores el código de acceso « VIGIK » (sistema de portero de inmueble desarrollado por La Poste) del que La Poste dispone para sus actividades postales.

Con esta lógica, en la concertación llevada a cabo con los operadores y usuarios se han identificado dos modificaciones legislativas importantes para garantizar la seguridad jurídica de los usuarios, sea cual sea el prestador de servicios postales a través del cual se hayan canalizado los envíos. Estas proposiciones legislativas, formuladas en el informe de actividad de 2012 de la ARCEP, se refieren al valor probatorio y a la definición del matasellos, así como al valor jurídico igual de la carta certificada de los prestadores de servicios postales autorizados (véase el texto del recuadro)..

## Oferta de servicio universal

Paralelamente, la ARCEP se ha dedicado a que La Poste ofrezca a sus usuarios un servicio universal que cumpla plenamente las obligaciones legales y, con carácter más general, mejore su oferta de servicios. Al mismo tiempo, ha velado por proporcionar a La Poste una correcta visibilidad económica con el establecimiento de un sistema plurianual de tarifas máximas.

Entre los avances registrados en los últimos años, cabe destacar, en particular, la mejora significativa de los procesos industriales relativos a la carta certificada, produciéndose a partir de ahora una identificación exhaustiva de estos objetos desde su entrada en la red postal y, de forma correlativa, una mejora muy clara de la calidad, alcanzándose una tasa superior al 95% de cartas certificadas repartidas en D+2. Puede citarse asimismo el desenlace de la antigua petición realizada por la ARCEP a La Poste de una oferta que facilite el envío de pequeños objetos: a 1 de enero de 2015, entrará en vigor, de acuerdo con el principio de neutralidad de las condiciones de envío en relación con el contenido (correspondencia o mercancía), una tarificación más sencilla y legible, basada exclusivamente en los criterios de

peso y formato, con una tarifa asequible para los servicios de gama baja.

A petición de la ARCEP, La Poste también ha aportado una información más completa a los usuarios mediante la ampliación periódica del «tablero de control del servicio universal» disponible en el sitio en Internet del operador.

Por último, la respuesta por la ARCEP, como último recurso, a las reclamaciones que no han sido atendidas, una de las nuevas competencias derivadas de la Ley de 2010, ha servido a menudo de ocasión para identificar mejoras relacionadas con la oferta de La Poste, habiéndolas ésta dado curso en la mayoría de los casos.

## Perspectivas

Hoy en día, aun cuando siguen pendientes de introducir mejoras, como por ejemplo un mejor seguimiento de los plazos de envío de los acuses de recibo, la oferta de servicio universal de La Poste y la información de los usuarios parecen ser satisfactorias. En materia de trato en sus oficinas, La Poste también ha hecho avances sensibles y ha establecido una nueva organización bien recibida por el público.

Sin embargo, la caída estructural del correo hace que el modelo postal tradicional se vuelva frágil. Paralelamente, el desarrollo del comercio electrónico hace surgir nuevas necesidades en materia de rapidez y fiabilidad en la entrega, o incluso de variedad en los modos de reparto. Estos cambios no son privativos de Francia: todos los operadores postales europeos se enfrentan, en grado diverso, a estas transformaciones de su entorno económico. La Poste, en Francia, tiene sus bazas, dada la cercanía a sus usuarios y la confianza que ha sabido granjearse históricamente. Se ha emprendido un plan ambicioso, con la vista puesta en 2020. En medio de este contexto, la ARCEP se dedicará a proporcionar a La Poste la visibilidad necesaria para contribuir al éxito de este plan estratégico.

En este cambio del modelo postal tradicional que está iniciándose, los poderes públicos y los usuarios deberán reflexionar necesariamente sobre los cambios a largo plazo que hay que introducir en el servicio postal universal, velando a la vez por tener en cuenta las nuevas necesidades de la sociedad francesa y por evaluar las obligaciones existentes. La respuesta a estas cuestiones incumbe al Gobierno y al Parlamento. La ARCEP está a su disposición para aportar a este respecto su competencia técnica.

## Propuestas de cambios legislativos y reglamentarios

### DAR SEGURIDAD AL MATASELLOS Y A LA CARTA CERTIFICADA

#### Matasellos

Múltiples textos jurídicos disponen que «el matasellos de Correos da fe». De este modo, numerosos procedimientos comerciales, administrativos o judiciales están condicionados por el carácter probatorio asociado al matasellos y conllevan que incluya determinadas informaciones necesarias para resolver eventuales litigios.

Ahora bien, en Francia ninguna disposición jurídica impone a los prestadores de servicios postales la obligación de estampar un matasellos en los sobres que despachan. Del mismo modo, ningún texto define la noción de «matasellos» ni señala las menciones que debe contener para aportar una seguridad jurídica suficiente.

**En este contexto, parece indispensable dar seguridad, desde un punto de vista jurídico, a la noción de matasellos haciendo que sea obligatorio que lo estampen los prestadores de servicios postales obligatorios y delimitando su contenido a fin de:**

- hacer perenne la inserción de un matasellos en los envíos postales, garantizando así la eficacia de las disposiciones que hacen mención al mismo y la seguridad jurídica de los usuarios;
- reconocer, en un contexto de apertura del mercado postal a la competencia, el mismo valor jurídico al matasellos de todos los operadores postales.

#### Carta certificada

Numerosas disposiciones legislativas y reglamentarias contemplan el recurso obligatorio a un servicio de envío certificado, principalmente en el marco de procedimientos administrativos o contenciosos, así como en las relaciones entre particulares. El empleo en esas disposiciones de la expresión «carta certificada con acuse de recibo», que es el nombre con el que La Poste comercializa su servicio, puede dar a entender que los servicios similares que propongan los operadores alternativos no tendrían el mismo valor jurídico que el servicio ofrecido por el operador histórico.

Ahora bien, el envío de una carta certificada, del mismo modo que todos los servicios postales, constituye un servicio que podrá prestar todo prestador de servicios

postales autorizado por la ARCEP, en aplicación del artículo L. 3 del CPCE.

Habida cuenta de la importancia de los envíos certificados en el mundo de los negocios y en los procedimientos administrativos y jurisdiccionales, es necesario dar seguridad al recurso a los envíos certificados propuestos por el conjunto de los operadores postales.

La Autoridad propone que la ley defina las características de la carta certificada y señale, de forma expresa, que el recurso a los envíos certificados propuestos por los operadores postales alternativos aporta la misma seguridad jurídica que los de La Poste



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France

Tél. : 01 40 47 70 00 - Mail : [com@arcep.fr](mailto:com@arcep.fr)

[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)