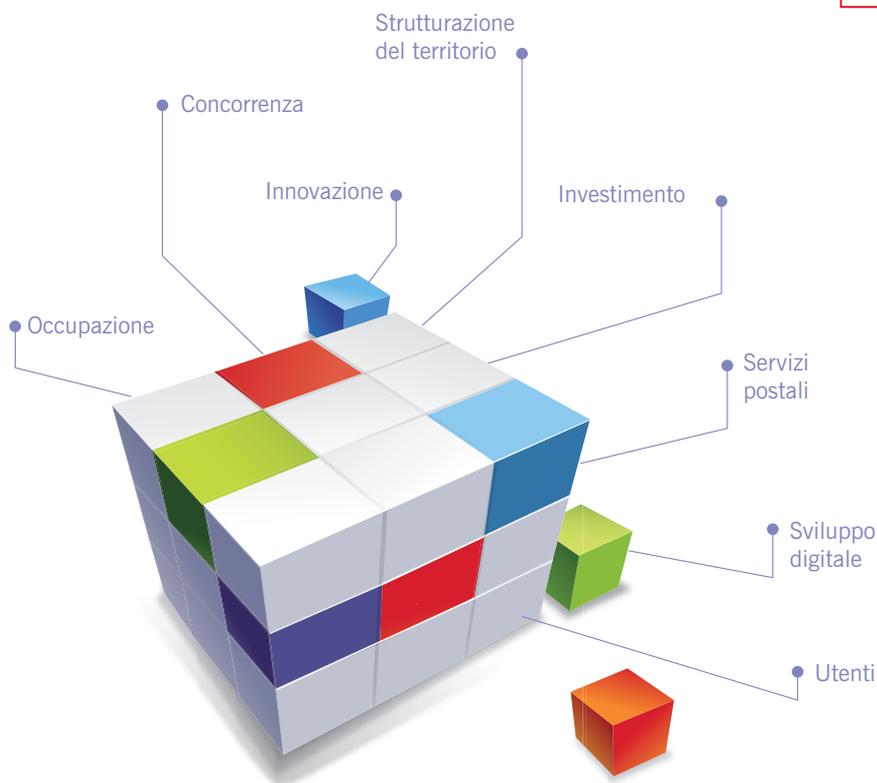


L'ARCEP

regolatore delle telecomunicazioni e poste

Presentazione, cifre chiave e grandi cantieri

EDIZIONE
2013/2014



INDICE

1.	MERCATI REGOLATI DALL'ARCEP: FATTI SALIENTI DEL 2013	2
2.	PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE	6
	Missioni e organizzazione dell'Autorità	6
	Organigramma al 1°giugno 2014	7
	Modalità d'intervento dell'Autorità	8
3.	CIFRE CHIAVE	10
	Comunicazioni elettroniche	10
	Servizi postali	13
4.	GRANDI PROGETTI 2013-2014	16
	Altissima velocità fissa	17
	Altissima velocità mobile	18
	Offerte alle imprese	19
	Neutralità di Internet	20
	Normativa postale	21

MERCATI REGOLATI DALL'ARCEP : FATTI SALIENTI DEL 2013

1.

In un contesto di rapida trasformazione digitale in Francia, in Europa e in tutto il mondo, il 2013 si è contraddistinto per quattro importanti sviluppi nelle aree interessate dal regolamento dell'ARCEP.

Punto primo: l'accelerazione del passaggio all'altissima velocità, indipendentemente dal fatto che ci si riferisca al settore fisso o al settore mobile, sia in termini di copertura di territorio che in termini di abbonamenti. Questo movimento è stato accompagnato dalla richiesta degli utenti di una maggiore trasparenza della qualità dei servizi offerti dagli operatori.

Punto secondo: in Francia come in molti altri paesi, il 2013 si è contraddistinto per l'innescarsi di un movimento di riconfigurazione del settore; in particolare, a fine anno, la scelta di Vivendi di separarsi da SFR, con – in controluce – il lavoro svolto a livello europeo sul mercato unico delle telecomunicazioni. Nel corso del 2013, l'ARCEP ha preso parte alla riflessione su questi temi e continuerà a contribuire nel 2014, in particolare attraverso i pareri che divulgherà.

Il 2013 è stato caratterizzato anche da un accentuato squilibrio in termini di potere economico tra i principali stakeholder di Internet e i maggiori provider di accesso alla rete, questione che costituisce uno degli snodi di fondo del dibattito sulla neutralità della rete.

Infine, il 2013 ha visto un calo di accelerazione a livello di traffico postale e ha messo in evidenza la necessità di definire un nuovo modello economico per gli operatori postali, in particolare per La Poste.

A fronte di questi sviluppi, è più che mai essenziale che la regolazione possa concretizzarsi e attivarsi tenendo conto delle aspettative degli operatori economici, nel rispetto dei diversi obiettivi assegnati all'Autorità da parte del legislatore: istituzione di una concorrenza reale e leale fra gli operatori, a vantaggio di tutti gli utenti (privati, servizi pubblici e imprese); incentivi ad investimenti efficaci e all'innovazione tecnologica, condizione imprescindibile dell'attività e dell'occupazione; promozione di una strutturazione digitale equilibrata del territorio.

Un mercato delle comunicazioni elettroniche in costante mutazione

Da una decina d'anni a questa parte, il settore delle comunicazioni elettroniche si contraddistingue a livello globale per due importanti tendenze tecnico-economiche: la convergenza delle reti e dei servizi fissi e mobili, associati alla normativa IP, e l'oscillazione accelerata della voce in direzione dei dati come parametri determinanti del modello economico degli operatori. Il passaggio dal vecchio al nuovo modello è accompagnato, in un periodo di transizione che sta terminando, da un abbassamento dei prezzi, mentre i volumi sono in rapido aumento.

Così, il volume di attività nel settore è aumentato considerevolmente nel 2013, sia in termini di consumi che in termini di abbonamenti. Per quanto riguarda i consumi, il traffico fisso e mobile continua a crescere di circa il 3% per la voce, a seguito di una diminuzione del traffico fisso e di un aumento del traffico mobile, del 6% per gli SMS e di oltre il 60% per i dati sulle reti mobili. Una crescita molto significativa viene osservata anche nel traffico Internet fisso, il che riflette il marcato interesse dei consumatori per i servizi innovativi offerti dalla 4G o dalla fibra ottica. Inoltre, il numero di abbonati è cresciuto in un anno del 4% per i servizi fissi a velocità alta e altissima e del 5% per i servizi mobili.

In Francia, i proventi 2013 dei mercati all'ingrosso e al dettaglio delle comunicazioni elettroniche si sono attestati su una cifra pari a € 46,6 miliardi, con un decremento – come già nel 2011 e nel 2012 – del 6,4% (a perimetro costante) rispetto al 2012. Questo movimento è dovuto al calo dei prezzi al dettaglio (-10,3% secondo l'INSEE), parzialmente compensato dalla crescita dei volumi.

Il calo dei proventi è stato accompagnato dalla riduzione dei margini lordi, ma il tasso medio di EBITDA del settore è rimasto a un livello equivalente a quello del 2012 (circa il 30% in media per i cinque principali operatori nel 2013), soprattutto tenendo conto di una riduzione dei costi consentita dai significativi guadagni di produttività di questa "industria terziaria". In

assenza di acquisti di licenze nel 2013, gli operatori sono stati anche in grado di mantenere (elemento che si è rivelato essenziale) i loro investimenti materiali ai livelli record raggiunti nel 2011 e 2012, ovvero € 7,1 miliardi, il che ha permesso di finanziare, oltre all'ammodernamento delle reti esistenti, lo sviluppo di nuove reti ad altissima velocità fisse e mobili.

Se il livello di occupazione diretta è diminuito di circa il 3%, principalmente a causa della contrazione del personale di Orange, il numero totale di posti di lavoro diretti degli operatori di comunicazione elettronica resta in ogni caso al di sopra del livello 2009. Per quanto riguarda il settore digitale nel suo complesso, compresi gli I.S.P., che ne costituiscono il cuore, negli ultimi cinque anni, come ha recentemente sottolineato Axelle Lemaire, sottosegretario con delega al Digitale, si è venuto creando un flusso netto di circa 180.000 posti di lavoro.

Mercato della telefonia mobile: avvio rapido della 4G

In un mondo contraddistinto dal desiderio degli utenti di collegarsi con sempre maggiore mobilità, sia a casa sia sul posto di lavoro, il rapido lancio commerciale della 4G su grande scala ha stimolato la crescita del mercato al dettaglio, subentrando all'animazione competitiva che aveva contrassegnato l'arrivo di un quarto operatore di telefonia mobile all'inizio del 2012. Dopo un aumento del 6,6% nel 2012, il numero di abbonamenti al mercato della telefonia mobile è ancora cresciuto del 5% nel 2013, situazione che distingue la Francia dagli altri principali paesi europei. Alla fine del 2013, Bouygues Telecom ha annunciato una copertura 4G del 63% della popolazione, Orange del 50% ed SFR di oltre il 40%, consentendo a un numero sempre crescente di utenti di trarre vantaggio dall'altissima velocità e alle implementazioni 4G di entrare in una fase industriale.

Questo movimento è stato stimolato dall'autorizzazione al reimpiego delle sue frequenze di 1800 MHz concessa dall'ARCEP nel marzo 2013 a Bouygues Telecom per l'implementazione della 4G. Inserendosi in una logica d'uso più efficiente del patrimonio hertziano da parte degli operatori, essa è entrata in vigore dal 1° ottobre 2013.

Il 2013 è stato anche contraddistinto dall'accordo di condivisione avente come oggetto le reti mobili di SFR e Bouygues Telecom, allo scopo di individuare un più perfetto equilibrio fra la concorrenza da parte delle infrastrutture e la ripartizione di queste ultime.

Nel 2013, l'ARCEP ha anche partecipato a dibattiti nazionali per fissare il calendario e le condizioni possibili di svincolo della banda 700 MHz, prefigurando un secondo dividendo digitale dedicato alle future generazioni di reti e servizi di telefonia mobile.

In collaborazione con il Governo, l'ARCEP ha altresì iniziato a preparare, nel 2013, il bando di concorso per consentire l'assegnazione delle frequenze e la rapida implementazione della 4G nei territori d'oltremare.

Infine, l'ARCEP controllerà con attenzione, nel corso dell'estate 2014, il rispetto da parte degli operatori dei loro obblighi d'implementazione, in particolare quelli di Free Mobile, così come la rilevanza delle mappe di copertura pubblicate dagli operatori e la qualità dei servizi offerti.

Mercato della telefonia fissa: il passaggio all'altissima velocità è in accelerazione

Il mercato della telefonia fissa segue la stessa tendenza in direzione dell'altissima velocità, contraddistinta quest'anno da un forte incremento del numero delle abitazioni eligibili sia alla sola rete FttH sia all'altissima velocità in generale (via cavo o VDSL2).

Per quanto riguarda la FttH, il numero di abitazioni eligibili alla "fibra ottica a domicilio" è cresciuto del 38% nel corso dell'anno, raggiungendo circa i 3 milioni, con gli operatori privati e le reti di iniziativa pubblica distribuiti sia su zone a forte densità che su zone a minore densità. La tecnologia VDSL2, nel frattempo, ha cominciato a essere utilizzata nell'ottobre del 2013, il che ha consentito a molte linee, in particolare a quelle che hanno beneficiato di una riqualificazione di rete, di oscillare verso l'altissima velocità.

Così, a fine 2013, più di 11 milioni di abitazioni (ovvero più di un terzo) erano effettivamente eligibili all'altissima velocità, con un aumento del 24% in un anno.

Questo aumento di copertura è stato accompagnato anche da una crescita di quasi il 30% del numero di abbonamenti del settore dell'altissima velocità, superando per la prima volta la soglia dei 2 milioni, con una crescita annua di oltre il 72% per quanto riguarda i soli abbonati FttH. Ciò si traduce in una crescita netta della penetrazione dell'altissima velocità, dato che ormai il 20% delle abitazioni ammissibili si avvale di abbonamento. Questo fatto dimostra che l'altissima velocità, in particolare l'FttH, risponde a una domanda reale da parte degli utenti.

In questo contesto, a metà 2013, l'ARCEP ha avviato la revisione delle analisi di mercato per l'alta e l'altissima velocità, fondamento della normativa detta "asimmetrica", che vale in particolare per l'operatore storico. Questa revisione è accompagnata da un riesame degli obblighi cosiddetti "simmetrici", cioè di quegli obblighi che si applicano a tutti gli operatori che implementano le reti in fibra ottica a domicilio. Ciò ha comportato il significativo rafforzamento della condivisione di queste nuove reti, riducendo il perimetro della zona cosiddetta "molto densa" e la precisazione delle modalità di collegamento degli edifici di piccole dimensioni.

Peraltro, consapevole delle sfide poste dalla migrazione della rete in rame verso reti ad altissima velocità, l'Autorità ha intrapreso, su richiesta delle parti interessate, tutta una serie di interventi: sostenere la sperimentazione "fibra 100% Palaiseau" e partecipare attivamente alla missione Champsaur sulla transizione verso le reti ad altissima velocità e sull'estinzione del rame.

Nel 2013 l'ARCEP ha inoltre avviato uno studio di prospettiva sull'architettura FttDP (*sta per Fibre to the Distribution Point*), che consiste nel riutilizzare il cablaggio (rame o cavo) esistente sul tratto terminale per collegare l'abitazione alla fibra ottica.

Neutralità della rete Internet e qualità del servizio: libertà e informazioni degli utenti

L'ARCEP si è fatta carico della neutralità della rete Internet fin dal 2009, avviando un ciclo di riflessione e consultazione di tutte le parti interessate, con la pubblicazione nel 2010 di dieci proposte e suggerimenti e successivamente, nel settembre 2012, alla pubblicazione di una relazione, richiesta dal Parlamento e dal Governo, che comprende in particolare un'analisi delle questioni di rilevanza tecnica ed economica. Al termine di questi lavori, l'ARCEP ha identificato diversi progetti di lavoro legati alla neutralità della rete Internet: trasparenza; qualità del servizio di accesso a Internet; prassi di gestione del traffico; interconnessione e instradamento dei dati e infine analisi dell'ecosistema e delle relazioni fra gli stakeholder.

L'ARCEP continua così i suoi lavori, anche attraverso la partecipazione attiva in seno all'organismo normativo europeo

(BEREC), sintonizzato su una posizione ravvicinata a quella dell'ARCEP, fondata in particolare sulla conformità ai principi piuttosto che, in questa fase, su regole troppo rigorose che si sarebbero presto rivelate inadeguate, tenuto conto dei cambiamenti tecnici. La neutralità di Internet è anche uno degli argomenti trattati nel progetto di regolamentazione relativo al mercato unico europeo delle comunicazioni elettroniche elaborato dalla Commissione europea, presentato nel settembre 2013 e adottato dal Parlamento europeo nel marzo 2014, in versione sensibilmente modificata rispetto al progetto originale.

Il principio di neutralità di Internet deve essere attuato in modo da trovare un saldo equilibrio tra il rispetto delle libertà fondamentali nello spazio di Internet, in particolare la libertà di inviare e ricevere tutti i contenuti – da un lato – e – dall'altro – il corretto funzionamento di Internet e lo sviluppo di servizi innovativi, elementi che richiedono investimenti a livello di distribuzione e ammodernamento delle reti.

In termini pratici, la decisione presa dall'ARCEP nel 2012 e approvata dal Consiglio di Stato nel 2013 a seguito di un ricorso presentato da AT&T e Verizon, relativa alla raccolta periodica di informazioni sulle condizioni tecniche e tariffarie degli accordi di interconnessione tra I.S.P. e operatori di Internet, permette di meglio comprendere il funzionamento di questo mercato. Nel 2013, l'Autorità ha preso una seconda decisione in merito alla qualità del servizio di accesso a Internet. I primi risultati saranno divulgati nell'estate 2014.

Ma al di là della qualità dell'accesso a Internet, l'informazione degli utenti sulla copertura e sulla qualità dei servizi – fissi o mobili che siano – ha assunto un'importanza sempre maggiore. Infatti, con lo sviluppo di nuove offerte, spetta alla pubblica autorità garantire che gli utenti facciano la loro scelta in piena cognizione di causa, alla luce non solo del prezzo, ma anche della qualità dei servizi derivante in particolare dagli investimenti economici degli stakeholder economici.

A questo riguardo, l'ordinanza del 3 dicembre 2013 relativa all'informazione preventiva del consumatore sulle offerte d'accesso a Internet sulle reti fisse, elaborata dal Governo e dai suoi servizi, di concerto con l'ARCEP e con gli operatori del settore, indica il percorso da seguire per garantire la trasparenza sempre maggiore delle offerte al dettaglio degli operatori, siano essi fissi o mobili. Analogamente, l'Autorità, che valuta annualmente la qualità del servizio delle reti mobili, ha integrato nel 2013 alcune misure sulle reti 4G e i primi risultati saranno pubblicati nell'estate del 2014.

Servizi postali: verso un nuovo modello economico?

Il mercato postale francese conta attualmente 33 operatori. Tra questi, La Poste deve trovare una risposta al declino strutturale dei volumi postali, dell'ordine del 4% annuo dal 2008. Nel 2013 tuttavia, il mercato dell'invio di corrispondenza ha riscontrato un doppio calo, sia in termini di proventi (-4,2%) sia in termini di volumi (-5,8%).

L'ARCEP è molto sensibile a queste evoluzioni, nella misura in cui i risparmi sui costi consentiti dalla diminuzione dei volumi non compensano, in questa fase, il decremento dei proventi, con la conseguente destabilizzazione del modello postale tradizionale.

Ciò non di meno, lo sviluppo dell'e-commerce attiva nuove esigenze in termini di velocità e format o anche di varietà nelle modalità di distribuzione. Queste evoluzioni offrono opportunità agli operatori postali, che sono attualmente in una fase propositiva di offerte che risultino adatte all'invio di oggetti di piccole dimensioni.

L'Autorità sta anche lavorando per fornire a La Poste un buon livello di visibilità, in materia di evoluzioni tariffarie, grazie al dispositivo di "price cap" pluriennale sul servizio postale globale, che permette all'operatore di anticipare e regolare la propria strategia a medio e lungo termine in un contesto di costante decremento dei volumi postali scambiati.

L'Autorità vigila anche sulla possibile creazione e sul possibile sviluppo di nuovi operatori postali, preferibilmente su segmenti di mercato specializzati, anche se il paesaggio della concorrenza non è ovviamente paragonabile a quello delle comunicazioni elettroniche.

Infine, a partire dal 2010, gli utenti postali possono, in ultima istanza, rivolgersi all'ARCEP per presentare reclami, il che consente ai servizi dell'Autorità di favorire il miglioramento delle offerte, di concerto con La Poste. L'ARCEP vanta anche significativi progressi in termini di miglioramento della qualità del servizio della posta raccomandata, dal momento che oltre il

95% delle raccomandate è ora distribuito a G+2. Sebbene gli obiettivi fissati dalla pubblica autorità siano stati superati, s'impone tuttavia un servizio di vigilanza sulle tempistiche d'inoltro: quelle della posta prioritaria (G+1) sono leggermente aumentate nel 2013, mentre sono state in costante diminuzione negli anni precedenti.

Conclusione

A più di quindici anni dalla sua costituzione, l'Autorità svolge, oggi più che mai, un ruolo chiave nei settori che rientrano nell'ambito della sua giurisdizione, evolvendo esso stesso anche per meglio adattarsi alle loro mutazioni, come dimostrano l'importanza e la diversità degli interventi compiuti nel 2013. La sua azione completa l'ampia gamma degli interventi di politica pubblica che fanno capo al Governo.

L'Autorità svolge la sua missione garantendo l'ascolto costante (consultazioni pubbliche, audizioni, gruppi di lavoro, ecc.) degli stakeholder economici, ma anche del Parlamento, del Governo e degli enti locali. Il collegio e gli agenti dell'ARCEP lavorano così quotidianamente alla realizzazione di un progetto adatto alle "reti del futuro", avendo cura di preservare l'incentivazione degli investimenti dei vari stakeholder e di garantire un costante processo d'innovazione.

Jean-Ludovic Silicani
Presidente dell'ARCEP

2.

PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE

Missioni e organizzazione dell'Autorità

Agevolare la costituzione di un mercato perenne per operatori e utenti

L'Autorità è stata costituita in virtù della legge del 26 luglio 1996 per accompagnare l'apertura alla concorrenza nel settore e vigilare sulla fornitura e sul finanziamento del servizio globale delle telecomunicazioni. La legge del 20 maggio 2005 sulla regolamentazione delle attività postali ha esteso la giurisdizione dell'Autorità al settore postale. Nel 2013, il fatturato degli operatori dei due settori in questione, si attesta, complessivamente, a oltre 60 miliardi di euro.

L'apertura di settori a regime originariamente monopolistico, soprattutto quando presentano forti barriere in ingresso, richiede una regolamentazione, vale a dire l'attuazione di interventi che consentano la strutturazione di un mercato perenne, assicurando al contempo l'equilibrio fra la soddisfazione degli utenti (privati, servizi pubblici, imprese), grazie a prezzi accessibili e a un servizio di buona qualità, lo sviluppo a lungo termine della produzione e dell'occupazione, grazie agli investimenti e all'innovazione, e infine la pianificazione digitale del territorio.

In parallelo, l'ARCEP vigila, insieme con le amministrazioni responsabili della tutela del consumatore, sul fatto che gli utenti finali, privati e imprese, possano avere accesso a servizi di comunicazione elettronica e postali di qualità, in modo trasparente per quanto attiene al contenuto dei servizi offerti e ai loro prezzi. A tale riguardo, l'azione dell'Autorità include la conservazione dei numeri, il controllo dei prezzi dei servizi telefonici a valore aggiunto e la pubblicazione di indicatori di prezzo e di qualità del servizio. Nel caso dei servizi postali, l'Autorità svolge anche una funzione di mediazione di ultima istanza tra La Poste e i suoi utenti.

L'ARCEP, amministrazione dello Stato, indipendente dal Governo e dagli stakeholder economici da essa disciplinati

L'ARCEP assicura, a nome dello Stato e sotto il controllo del Parlamento e del giudice competente, la regolamentazione dei settori delle comunicazioni elettroniche e postali.

La sua indipendenza nei confronti del Governo risulta, da un lato, dai testi comunitari, e dall'altro lato dalla necessità di distinguere, all'interno dello Stato, la funzione di azionista o di consulente d'impresie parzialmente o completamente pubbliche (Orange, La Poste), che spetta al Governo, e quella di controllore neutrale nei confronti di tutti operatori.

In conformità ai principi d'imparzialità, continuità ed efficienza, l'ARCEP vigila sull'attuazione del servizio globale, impone obblighi agli operatori forti nell'ambito di analisi di mercato, partecipa all'elaborazione del quadro di regolamentazione, assegna le risorse rare (frequenze e ordinamento numerico), risolve le controversie tra gli operatori, rilascia autorizzazioni, assicura il rispetto del quadro normativo da parte di tutti gli operatori e, se del caso, esercita potere sanzionatorio.

Infine, l'ARCEP partecipa, a fianco del Governo, all'elaborazione e all'attuazione del quadro comunitario. In particolare, si ricorda il caso dell'adozione nel 2009 dei testi che ridefiniscono il quadro giuridico per le comunicazioni elettroniche e la sua trasposizione in Francia nel 2011.

L'Autorità è anche membro attivo dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC). Il programma di lavoro 2013 è stato organizzato intorno a tre temi: l'implementazione di reti di nuova generazione, la tutela dei consumatori e la promozione del mercato interno. Nel settore postale, l'ARCEP partecipa ai lavori del gruppo dei regolatori europei per i mercati postali (ERPG), che ha presieduto quando il gruppo fu costituito nel 2010.



Da sinistra a destra: Pierre-Jean Benghozi, Daniel-Georges Courtois, Françoise Benhamou, Jean-Ludovic Silicani (presidente), Marie-Laure Denis, Jacques Stern, Philippe Distler.

L'Organo collegiale, detentore di potere decisionale

Le decisioni dell'ARCEP vengono prese da un collegio di sette membri, presieduto da Jean-Ludovic Silicani. Il presidente esercita inoltre la propria autorità sui servizi dell'ARCEP (171 agenti), diretti da Benoit Loutrel, direttore generale.

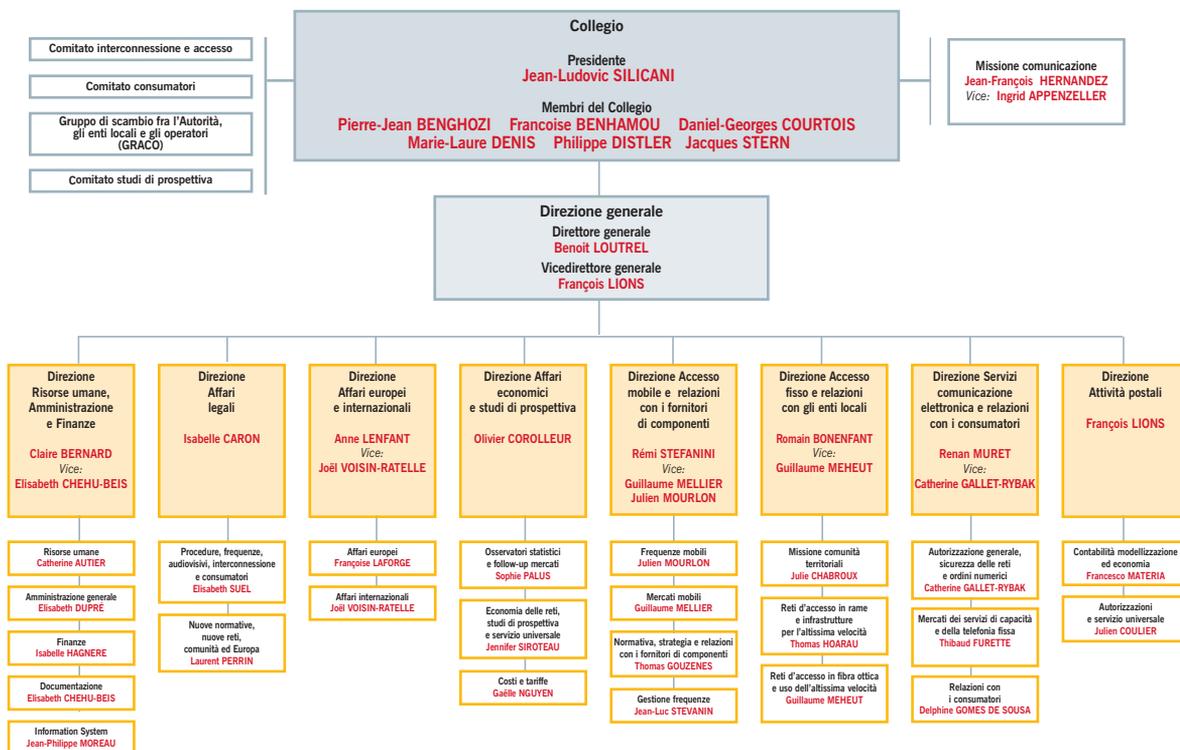
Dal mese di marzo 2014, a norma dell'articolo L. 130 del Codice delle poste e delle comunicazioni elettroniche, tre distinte sessioni esercitano le diverse competenze Autorità:

- **la sessione plenaria**, composta da sette membri dell'Organo collegiale, delibera su tutte le decisioni e tutti i pareri, ad eccezione delle decisioni per le quali la legge prevede

espressamente la competenza dell'una o dell'altra sessione dell'Autorità¹ ;

- **la sessione per la composizione delle vertenze, delle azioni penali e delle istruzioni** (in acronimo francese "RDPI" - *Règlement des Différends, de Poursuite et d'Instruction*), composta da quattro membri, tra cui il presidente dell'Autorità, delibera sulle decisioni riguardanti l'apertura di indagini amministrative e la risoluzione di controversie e sulle decisioni relative all'esercizio delle azioni penali nell'ambito della procedura sanzionatoria (apertura, diffida, notifica degli addebiti)² ;
- **la sessione ristretta**, composta dai tre membri dell'Autorità di nomina più recente, ad eccezione del presidente, delibera sull'applicazione di eventuali sanzioni³.

Organigramma al 1° giugno 2014



1 - Si tratta delle decisioni adottate a titolo degli articoli L. 5-3, L. 5-4, L. 5-5, L. 5-9, L. 32-4, L. 36-8 e L. 36-11 del CPCE.
 2 - Decisioni adottate a titolo dei punti I e II dell'articolo L. 5-3, degli articoli L. 5-4, L. 5-5, L. 5-9, L. 32-4 e L. 36-8 e dei punti I, II e IV dell'articolo L. 36-11 del CPCE.
 3 - Decisioni adottate a titolo dei punti III e V dell'articolo L. 5-3 e dei punti III e VI dell'articolo L. 36-11 del CPCE.

Modalità d'intervento dell'Autorità

Ascoltare e spiegare

L'ARCEP dialoga, in modo approfondito e permanente, con tutti gli stakeholder del settore (operatori, fornitori di componenti, altre amministrazioni dello Stato, comunità territoriali e associazioni di utenti e professionisti) mediante consultazioni pubbliche (21 nel 2013) e istanze di concertazione portate avanti presso l'Autorità (comitato d'interconnessione e accesso, gruppo di scambio fra l'ARCEP, gli enti locali e gli operatori e anche comitato dei consumatori).

L'ARCEP organizza anche audizioni da parte del Collegio o incontri tecnici bilaterali o multilaterali. Il presidente e i membri dell'Autorità sono spesso audizionati dal Parlamento (dieci volte nel 2013). Infine, l'Autorità incontra gli stakeholder in loco con regolare frequenza.

Al di là della sua relazione annuale sulle attività, all'ARCEP viene affidata la preparazione di relazioni al Parlamento o al Governo (ad esempio, nel 2012, relazioni sulla neutralità della rete).

La motivazione delle decisioni dell'ARCEP non è solo un obbligo giuridico, ma anche una chiara esigenza di favorirne la comprensione tra le parti interessate e quindi di operare per il loro stesso bene. Ecco perché l'ARCEP ha istituito diversi strumenti informativi, dando voce agli stakeholder del settore nella sua pubblicazione "Cahiers de l'ARCEP", il cui ultimo numero è stato dedicato alla 4G. A partire dal settembre 2010, l'Autorità divulga anche settimanalmente una newsletter elettronica. Infine, l'ARCEP opera come organismo di mediazione formale o informale presso gli operatori, gli eletti o gli utenti che ne fanno richiesta e ha istituito un sito web interamente dedicato all'informazione degli utenti (telecom-infoconso.fr).

Jean-Ludovic Silicani e René Souchon, presidente del Consiglio Regionale dell'Alvernia
Visita in Alvernia del 22 luglio 2011 ●



Philippe Distier e Pierre-Jean Benghozi
Visita in Seine-et-Marne del 15 aprile 2013 ●

Discutere e anticipare

Nel 2009 l'ARCEP ha istituito un comitato studi di prospettiva per meglio identificare e comprendere, a medio e lungo termine, i fattori che possono influenzare le aree che rientrano nell'ambito di responsabilità dell'organismo regolatore. Questo comitato consente all'Autorità di svolgere meglio le sue funzioni di vigilanza e di informazione degli stakeholder. Ampiamente rinnovato nel giugno 2013, il comitato è composto da sette membri dell'Autorità e da personalità esterne di vario profilo.

Nel giugno 2013, l'Autorità ha avviato un nuovo ciclo operativo sul piano tecnico, economico, giuridico o sociale che possono avere impatto sull'ecosistema digitale e, di conseguenza, modificare la portata e/o le condizioni delle regolamentazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche. Momento focale di questo ciclo di riflessioni è stato il workshop annuale dell'Autorità, che si è svolto il 17 ottobre 2013 sul tema "Quali sono le prospettive di creazione e distribuzione di valore per le telecomunicazioni?"



Workshop del 17 ottobre 2013 ●

Decidere

Infine, l'ARCEP emette le decisioni e i pareri adottati in occasione delle riunioni bisettimanali dell'Organo collegiale. Nel 2013, sono stati adottati 1521 fra pareri e decisioni, ad esempio, le decisioni sull'uso della banda 1800 MHz per i servizi mobili 4G, sulla misura della qualità dei servizi di accesso a Internet, sui servizi a valore aggiunto o ancora sulla diffusione della fibra ottica.

LE CIFRE CHIAVE

3.

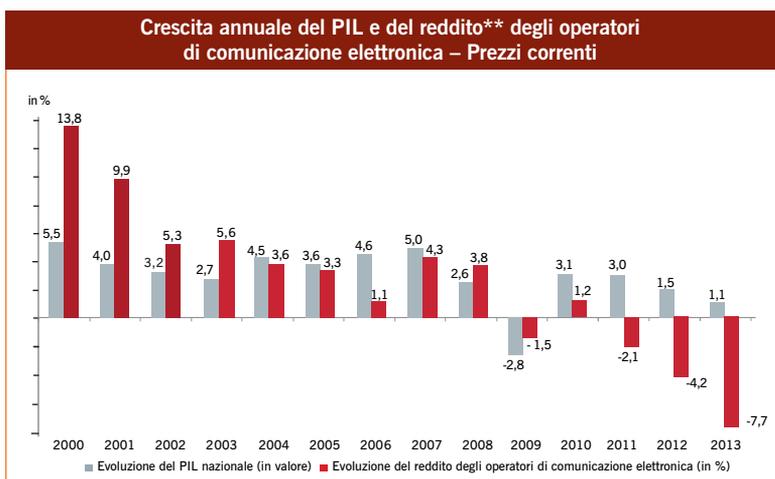
COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

● L'attività del settore

Nel 2013, le aziende che producono beni e servizi nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), comprendente l'informatica, Internet e le comunicazioni elettroniche, hanno generato in Francia un fatturato di oltre € 95 miliardi*.

Questo documento tratta specificamente del mercato al dettaglio dei servizi di comunicazione elettronica in senso stretto, vale a dire tutte le prestazioni che consentono il routing (emissione, trasmissione e ricezione) delle informazioni di qualsiasi natura (segni, testi, immagini, suoni...) mediante il complesso delle tecnologie elettromagnetiche (telecomunicazioni fisse o mobili, radiodiffusione...).

In Francia, nel 2013, questi servizi hanno generato un fatturato di € 35,1** miliardi, in calo del 7,9% a perimetro costante*** rispetto al 2012.



Fonte: ARCEP, INSEE



Fonte: ARCEP, INSEE

* Fonte: Idate

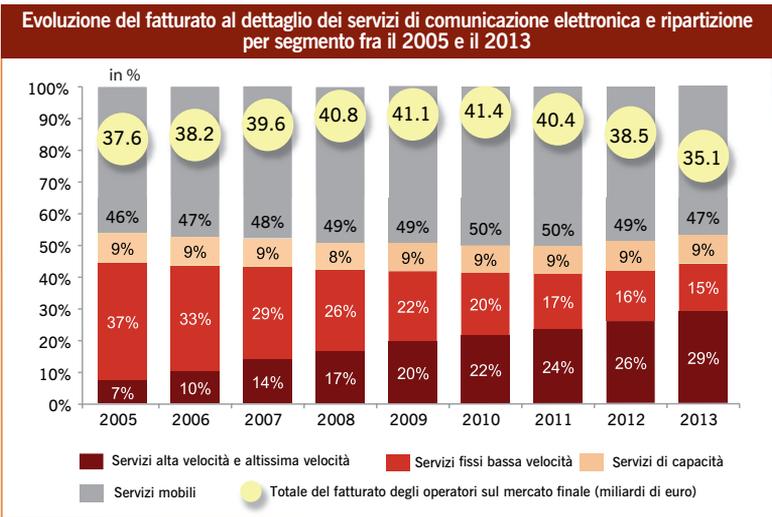
** 38,0 miliardi di euro di proventi, in calo del 7,7% a perimetro costante rispetto al 2012, tenendo conto anche dei ricavi delle vendite e locazioni di terminali ed attrezzature, alloggio e gestione di call center, elenchi cartacei, pubblicità e trasferimento di file.

*** Vale a dire che, escludendo l'impatto della fusione tra France Télécom e Orange France (del giugno 2013), che ha portato alla rimozione dei flussi finanziari tra queste due entità, con sostanziale impatto sul mercato all'ingrosso tra operatori, ma anche su una parte del mercato al dettaglio dei servizi di capacità

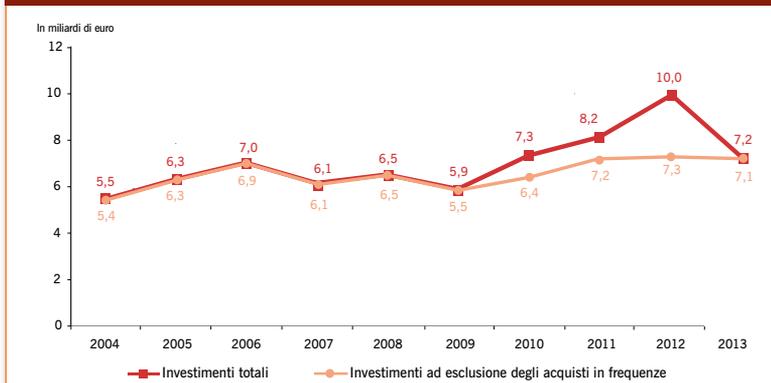
Fatturato

Il fatturato totale di € 35,1 miliardi viene così ripartito:

- **servizi fissi ad alta velocità e ad altissima velocità** che rappresentano € **10,3 miliardi**, in crescita del 2,1% rispetto al 2012;
- **servizi fissi a bassa velocità** (inclusi servizi a valore aggiunto), che rappresentano € **5,3 miliardi**, in calo del 13,0% rispetto al 2012;
- **servizi fissi di capacità** (collegamenti in locazione e trasporto di dati), che rappresentano € **3,1 miliardi**, in calo dell'1,5% a perimetro costante rispetto al 2012;
- **servizi mobili** (inclusi servizi a valore aggiunto), che rappresentano € **16,4 miliardi**, in calo del 12,6% rispetto al 2012.



Evoluzione degli investimenti degli operatori di comunicazione elettronica fra il 2004 e il 2013



Investimenti

- Nel 2013, il settore delle comunicazioni elettroniche ha investito € **7,2 miliardi**, ovvero l'1,5% dell'investimento nazionale complessivo (FBCF).
- Al di fuori degli acquisti di frequenze, gli investimenti hanno raggiunto la cifra di € 7,1 miliardi.
- Nel 2013, il complesso degli investimenti (reti, acquisti di frequenze, ecc.) nell'alta velocità mobile (3G e 4G) è stimato in circa € 1,7 miliardi.

Occupazione

- Il settore delle comunicazioni elettroniche rappresenta, in Francia, **125.000 posti** di lavoro diretti.
- Dopo un declino costante sin dai primi anni 2000, con un aumento nel periodo 2010-2012, gli effettivi degli operatori sono diminuiti del 3,3% nel 2013.

Occupazione dei cinque principali operatori francesi a fine 2013*

Operatore	Occupazione Evoluzione	Evoluzione 2013/2012
Groupe Orange	102 072	-2,8%
Groupe SFR	9 432	-5,6%
Bouygues Telecom	9 092	-5,9%
Groupe Iliad	5 266	13,3%
Numericable	2 182	10,3%

*Queste cifre includono i dati dell'occupazione delle filiali francesi
Fonte: pubblicazione degli operatori

Evoluzione dell'occupazione in Francia degli operatori di comunicazione elettronica fra il 2003 e il 2013



Tale decremento è principalmente spiegato dal trasferimento delle attività e dei posti di lavoro dai gruppi alle controllate o a fornitori esterni di servizi (esternalizzazione) e dal calo degli effettivi di Orange (vedere tabella qui sotto). Infatti, facendo riferimento ad altri operatori, gli aumenti e le riduzioni dell'organico sono in equilibrio.

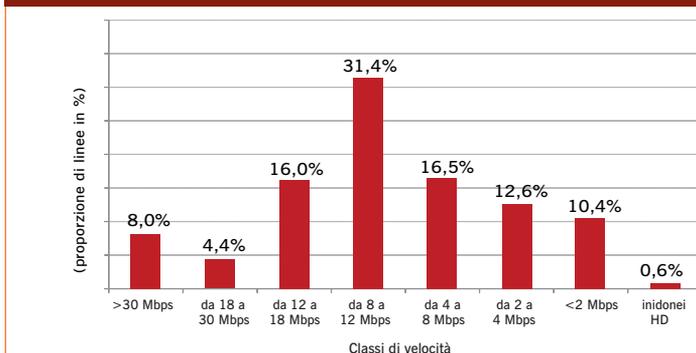
● Servizi agli utilizzatori (privati, enti pubblici, imprese)

Attrezzature

Al 31 dicembre 2013 in Francia sono presenti:

- 35,7 milioni di linee di servizio di telefonia fissa che inoltrano un servizio telefonico;
- 24,9 milioni di abbonamenti a Internet a velocità alta e altissima fissa, di cui 2,1 milioni di abbonamenti a Internet ad altissima velocità;
- 79% di nuclei familiari provvisti di PC;
- 73,9 milioni di abbonamenti di telefonia mobile attiva, ovvero un tasso di penetrazione del 113% della popolazione.

Ripartizione delle linee secondo la velocità teorica disponibile in tecnologia xDSL



Fonte: ARCEP

Copertura

Servizi fissi

- Il 99,3% delle linee fisse di rame è idoneo a Internet ad alta velocità;
- circa 11 milioni di abitazioni sono idonee a Internet ad altissima velocità, prendendo in considerazione tutte le tecnologie.

Servizi mobili: al 31 dicembre 2013

- 2G: Orange France, SFR e Bouygues Telecom coprono ciascuna oltre il 99% della popolazione;
- 3G: SFR e Orange coprono circa il 99% della popolazione, Bouygues Telecom il 96,5%, e Free Mobile il 60%;
- 4G: al 31 dicembre 2013, Bouygues Telecom, Orange e SFR hanno annunciato rispettivamente una copertura in 4G di circa il 63%, il 50% e il 40% della popolazione. Free Mobile non ha fornito dati a riguardo.

Conservazione del numero

Servizi fissi

- **2,6 milioni di linee fisse** sono state conservate a seguito di un cambio di operatore.

Servizi mobili

- **6,2 milioni di numeri mobili** sono stati conservati a seguito di un cambio di operatore.

Qualità del servizio

Servizio globale di telefonia fissa

Nel 2013:

- il 95% delle richieste di connessione iniziale è stato trattato in un tempo medio di 12 giorni nel 2013 (rispetto ai 14 giorni del 2012);
- la percentuale di guasti telefonici è stato dello 0,30% (come nel 2011 e nel 2012) e la percentuale di mancata riparazione di un guasto telefonico in meno di 48 ore è stato del 22% (16,5% nel 2011, 18% nel 2012).

Servizi mobili

Nell'autunno 2012:

- la percentuale di comunicazioni mobili riuscite e mantenute per 2 minuti e per 5 minuti resta elevata (rispettivamente del 96,4% e del 94,3% per uso pedonale all'esterno degli edifici), ma è diminuita dell'1% e del 2% rispetto al 2011;
- per uso esterno, le velocità delle reti mobili per gli smartphone raggiungono:
 - in download, velocità medie da 2,3 a 3,9 Mbit/s a seconda degli operatori e di 10,5 Mbit/s per le più veloci;
 - per l'invio di file, velocità medie da 0,8 a 1,2 Mbit/s a seconda degli operatori e di 3,7 Mbit/s per le più veloci.

Uso

Nel 2013, sono stati consumati 240 miliardi di minuti di comunicazioni, di cui 102 miliardi in telefonia fissa e 138 miliardi in telefonia mobile, ossia +2,8% rispetto al 2012.

Servizi fissi

- Il Voice over Broadband (escluso software Voice over IP) a partire dai decoder ha rappresentato 73 miliardi di minuti di voce consumati, con decremento del 9,1% rispetto al 2012.
- Il servizio TV unito ad accesso DSL ha registrato 14,6 milioni di abbonamenti (+6,6%).
- Il traffico dati su reti fisse sarebbe più di 100 volte superiore al traffico dati su reti mobili.

Servizi mobili

- Il volume di minuti è risultato di circa 138 miliardi nel 2013, con un aumento del 14,9% rispetto al 2012.
- A fine 2013, 36,5 milioni di utenti di telefonia mobile utilizzano reti 3G, ossia il 48% dei clienti degli operatori mobili (+3 punti in un anno).
- 196 miliardi di SMS e MMS sono stati inviati nel 2013 rispetto ai 185 miliardi nel 2012 (+6,0%).
- Il successo di Internet su reti mobili è confermato con 155.114 terabyte consumati nel 2013 (+63,3%).

• Confronti internazionali

Attrezzature e consumi

Il tasso di penetrazione dell'alta velocità in Francia è tra i più importanti d'Europa.

In attività mobili, il tasso di attrezzature è aumentato significativamente nel 2013 a differenza di altri importanti paesi europei. Anche il consumo dei clienti è molto dinamico, con elevati

tassi di utilizzo sia per la voce (2,54 ore al mese per cliente in media) sia per gli SMS (245 messaggi al mese per cliente in media).

Il tasso di penetrazione della telefonia mobile misura il numero di schede SIM in rapporto alla popolazione.

Penetrazione dei computer, dell'alta velocità e della telefonia mobile nel 2013 nei principali paesi europei					
	Francia 	Germania 	Spagna 	Italia 	Regno Unito 
F I S S O					
Tasso di penetrazione dei PC a fine 2013 (sui nuclei familiari)	79%	83%	73%	63%	80%
Tasso di penetrazione dell'alta velocità a fine 2013 (sui nuclei familiari)	79%	72%	69%	53%	72%
Crescita del tasso di penetrazione dell'alta velocità nel 2013 (in punti percentuali)	+4	+2	+2	0	+5
M O B I L E					
Tasso di penetrazione della telefonia mobile a fine 2013 (sulla popolazione – parco attivo)	113%	143%	107%	163%	155%
Crescita del tasso di penetrazione della telefonia mobile nel 2013 (in punti percentuali)	+4,9	+2,6	-2,9	+0,2	-0,8
Numero medio di minuti d'uso per abbonato al mese	174	80	116	137	124

Fonte: ARCEP, BNETA, CMT, AGCOM, OFCOM

SERVIZI POSTALI

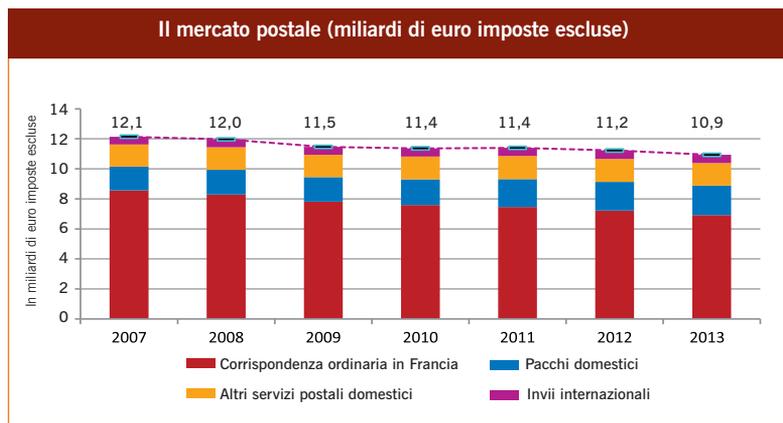
• Fatturato

Il mercato dei servizi postali è stato stimato in circa € 10,9 miliardi nel 2013, con un calo del 2,5% rispetto al 2012.

Esso comprende:

- corrispondenza ordinaria domestica;
- colli domestici;
- altri servizi postali domestici, comprese raccomandate e distribuzione postale della stampa;
- invii internazionali.

Per invii domestici si intende la distribuzione postale all'interno della Francia.



• Investimento e impiego (stime 2013)

Nel 2013, gli operatori autorizzati dall'ARCEP e loro filiali hanno investito € **525 milioni** per le attività postali. Nel 2013, i loro effettivi sono stati stimati a 222.000.

• Gli operatori del mercato

Da quando è stato aperto il mercato, sono state concesse 43 licenze:

- 31 per attività di distribuzione in Francia;
- 10 per attività d'esportazione di posta elettronica;
- 2 per entrambe le attività in simultanea.

A fine 2013, 32 operatori risultavano effettivamente in funzione: 21 in distribuzione, 10 in transfrontaliera in uscita, 1 per entrambe le attività.

Gli operatori del mercato

Quattro fornitori di distribuzione sono presenti nel complesso metropolitano. Le altre 18 imprese sono attive in settori spaziali che vanno dall'agglomerato urbano fino alla regione.

Tempistiche di inoltro

La maggior parte dei gestori è costituita dai servizi postali storici dei paesi esteri.

• Tempistiche di inoltro

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Posta prioritaria (in % di G +1)	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%
Posta raccomandata (in % distribuita in G +2)	-	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%
Colissimo (% di G +2)	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%

Source : La Poste.

GLOSSARIO

Comunicazioni elettroniche: emissioni, trasmissioni o ricezioni di segni, segnali, scritti, immagini o suoni, per via elettromagnetica.

Servizi di comunicazione elettronica: prestazioni che consistono interamente o principalmente nella fornitura di comunicazioni elettroniche. Non sono coperti i servizi di editing o di distribuzione dei servizi di comunicazione al pubblico per via elettronica (televisione...).

Internet: insieme delle reti di dimensioni varie, interconnesse tramite protocollo IP (Internet Protocol), che consente la fornitura e l'uso di moltissimi servizi di comunicazione elettronica.

Servizi fissi a bassa velocità: servizi offerti su rete telefonica tradizionale (con velocità massima di 128 Kbit/s).

Alta velocità: su reti cablate, si parla di tecnologia ad alta velocità se raggiunge velocità superiori rispetto a quelle ottenute con le tecnologie a bassa velocità, indipendentemente dalla rete di accesso (DSL, rete di distribuzione via cavo, connessioni alle reti locali via etere, collegamenti satellitari e collegamenti Wifi). Le relative velocità variano da 128 kbit/s a 30 Mbit/s.

Altissima velocità: servizio d'accesso a Internet, la cui velocità di picco discendente è maggiore di 30 Mbit/s. Questa categoria include, tra l'altro, le offerte su reti in fibra ottica fino all'abbonato (FttH), su reti "ibride con cavo in fibra coassiale" (HFC), su reti in fibra ottica con terminazione in cavo coassiale (FttLA) e su rete di rame basate su tecnologia VDSL2, quando l'abbonato si trova abbastanza vicino all'attrezzatura attiva dell'operatore per avvalersi di velocità uguale o superiore a 30 Mbit/s.

VLB (Voice over Broadband): tecnica che utilizza il protocollo Internet per il trasporto della voce su una rete di comunicazione elettronica.

SMS (Short Message Service): messaggi trasmessi tramite i canali di segnalazione della rete mobile GSM, con lunghezza massima di 160 caratteri. La trasmissione di questi messaggi è normalizzata.

2G: sistema mobile di seconda generazione (GSM).

3G: sistema mobile di terza generazione (UMTS).

4G: sistema mobile di terza generazione (LTE).

4.

GRANDI PROGETTI 2013-2014

INDICE

ALTISSIMA VELOCITÀ FISSA	17
ALTISSIMA VELOCITÀ MOBILE	18
OFFERTE ALLE IMPRESE	19
NEUTRALITÀ DI INTERNET	20
NORMATIVA POSTALE	21

ALTISSIMA VELOCITÀ FISSA

La regolamentazione dei mercati fissi evolve con lo sviluppo dell'altissima velocità. Infatti, se il mercato dell'alta velocità si basava principalmente sulla rete locale in rame, implementata storicamente per la telefonia fissa e controllata da un unico operatore (Orange), il mercato dell'altissima velocità viene gestito da decine di operatori che agiscono su scala locale: alcuni attraverso iniziative private in aree a grande densità, altri, più numerosi, nell'ambito di iniziative pubbliche in aree a minore densità o di tipo rurale. La logica d'intervento dell'Autorità si adatta di conseguenza. Mentre la regolamentazione della rete in rame consisteva essenzialmente nell'apertura di questa rete, esistente su un mercato dominato da un operatore storico, l'obiettivo dell'ARCEP per quanto riguarda l'altissima velocità, è agevolare l'implementazione e l'uso di una nuova rete in costruzione, in condizioni sufficientemente omogenee da consentire che emergano offerte per l'altissima velocità a un prezzo competitivo e conveniente su tutto il territorio.

I grandi progetti del 2013 illustrano questo movimento in opera sui mercati dell'alta e dell'altissima velocità.

A metà 2013, l'ARCEP iniziava un'operazione di revisione delle analisi di mercato dell'alta e dell'altissima velocità. Queste analisi sono la base della regolamentazione cosiddetta "asimmetrica", vale a dire applicabile solo a Orange, a causa della sua posizione di preminenza su alcuni mercati all'ingrosso. Le analisi vengono sottoposte a revisione a scadenza triennale e fissano, in particolare, le misure che consentono agli operatori alternativi di utilizzare la rete locale in rame di Orange o di implementare nuove reti in fibra ottica nelle infrastrutture d'ingegneria civile di Orange. La revisione così iniziata dovrà portare a un nuovo quadro normativo per il periodo da metà 2014 a metà 2017. L'ARCEP ha previsto adeguate misure per accelerare lo sviluppo delle reti in fibra fino all'abbonato, consentendo un maggiore riutilizzo delle infrastrutture esistenti,

ma ha anche prestato particolare attenzione ai servizi disponibili – in particolare ai servizi audiovisivi – nella rete in rame e ha proposto di rimuovere i vincoli che oggi limitano la disponibilità di tali servizi in aree a minore densità del territorio. In occasione della revisione della regolamentazione asimmetrica, l'ARCEP ha riesaminato contestualmente la regolamentazione cosiddetta "simmetrica", cioè applicabile a tutti gli operatori che implementano reti in fibra fino all'abbonato. In tal modo, si è giunti a migliorare in modo significativo la condivisione di queste nuove reti, riducendo il perimetro della zona cosiddetta "a grande densità", di concerto con gli operatori e gli enti locali interessati e specificando le norme applicabili al collegamento degli edifici di piccole dimensioni.

In continuità con queste analisi, l'ARCEP ha lanciato, nel primo semestre 2014, una serie di interventi sulla tariffazione e sui processi relativi al mercato all'ingrosso dell'accesso alla fibra ottica fino all'abbonato. Questo per garantire il dinamismo del mercato dell'altissima velocità con la creazione di standard comuni, indispensabili per evitare che la diffusione dell'altissima velocità da parte di un gran numero di operatori locali possa portare alla frammentazione geografica del mercato al dettaglio. Qui, come altrove, il dialogo con gli enti locali, organizzato nell'ambito del gruppo di scambio fra l'ARCEP, gli enti locali e gli operatori (GRACO), è elemento fondamentale per garantire che la regolamentazione sia coerente con l'azione degli enti locali per la distribuzione dell'altissima velocità.

Infine, l'ARCEP contribuisce ai lavori della missione "Champsaur" sulla transizione dalla rete in rame alle reti in fibra ottica. Nell'ambito della revisione delle analisi di mercato, è stata anticipata la prospettiva dell'estinzione del rame, in particolare per garantire la sostenibilità delle prestazioni necessarie oggi per il rame e altrettanto necessarie domani per l'FTTn.

Suggerimenti per modifiche legislative e regolamentari

CREARE UN "CATASTO DIGITALE"

Potrebbe essere avviato un progetto per realizzare un "catasto digitale", che sarebbe utile, anzi necessario, per agevolare l'implementazione di tutte le reti, in particolare quelle delle comunicazioni elettroniche. Si tratterebbe di individuare con precisione, non solo ogni edificio, come avviene attualmente, ma ogni abitazione, in modo che **ogni casa abbia un proprio indirizzo completo, con il nome della via e una geolocalizzazione associata.**

Infatti, gli operatori e gli enti locali hanno necessità di dati precisi e completi su tutte le fasi di un progetto di rete in fibra ottica e la scarsa qualità dei database d'indirizzo già esistenti appare come un freno all'implementazione e poi alla commercializzazione dell'altissima velocità fissa. Al momento dell'implementazione, un tale database permette di dimensionare la rete e di pianificare i lavori; al momento della commercializzazione, permette di identificare in maniera affidabile l'abitazione di un nuovo abbonato. L'ARCEP ha già

raccomandato che gli operatori assegnino un numero unico, utilizzando un format standardizzato, a ogni presa terminale ottica installata.

Questa numerazione delle prese rappresenta un passo avanti, ma dovrebbe essere considerata in modo complementare con un censimento generale delle abitazioni.

Inoltre, e a più breve termine, al fine di anticipare la migrazione su larga scala dalla rete in rame verso le reti in fibra, si potrebbe considerare **in particolare la revisione degli obblighi di pre-equipaggiamento dei nuovi edifici in rete in rame per evitare, prima dell'estinzione del rame, la sua installazione là dove non è più necessario**, vale a dire dove è disponibile la fibra.

Il riutilizzo delle reti già installate nelle abitazioni, sia in rame sia in cavo coassiale, potrebbe essere agevolato per accelerare la penetrazione dell'altissima velocità dove risulta difficoltoso installare rapidamente una nuova rete.

ALTISSIMA VELOCITÀ MOBILE

Alla fine del 2011, l'ARCEP ha assegnato agli operatori mobili le frequenze necessarie per lanciare la 4G. Esse corrispondono in particolare al "dividendo digitale" derivante dal passaggio alla televisione digitale (banda denominata 800 MHz). Inoltre, a seguito di una richiesta di Bouygues Telecom, l'ARCEP l'ha autorizzata, in aprile 2013, a riutilizzare alcune delle sue frequenze 2G (banda denominata 1800 MHz) per distribuire la 4G dal 1° ottobre 2013.

Dopo diversi periodi di prova e implementazione sperimentali, nel 2013 gli operatori sono stati in grado di distribuire intensivamente la 4G.

Il 4° trimestre del 2013 è stato caratterizzato da una serie di annunci inerenti alla 4G. Il 1° ottobre 2013, Bouygues Telecom ha aperto la sua "rete nazionale" 4G, annunciando una copertura del 63% della popolazione. Orange e SFR hanno annunciato a fine del 2013 la copertura del 50% e del 40% della popolazione, con Free Mobile che disponeva, a tale data, di una copertura sensibilmente inferiore. Così, cinque operatori mobili proponevano, a fine 2013, offerte di 4G: i quattro operatori di rete - Orange, SFR, Bouygues Telecom e Free Mobile - e un operatore virtuale, El Telecom (attraverso i marchi NRJ Mobile, Credit Mutuel Mobile e CIC Mobile) sulla rete Orange. Un secondo MVNO (Omea Telecom attraverso il marchio Virgin Mobile) ha lanciato un'offerta G4 "compatibile", stipulando un accordo con Bouygues Telecom, che dovrà fornire accesso alla 4G a partire dalla primavera 2014.

La 4G offre velocità significativamente superiori alla 3G, aumentando così la facilità d'uso degli smartphone. L'ARCEP pubblicherà, a metà 2014, i primi indicatori di qualità dei servizi 4G, che consentiranno di quantificare tale aumento di livello qualitativo del servizio. L'Autorità verificherà anche i livelli di copertura in 4G dei vari operatori.

Infine, l'ARCEP controllerà attentamente la conformità degli operatori ai loro obblighi d'implementazione della 4G. In particolare, Orange, SFR e Bouygues Telecom dovranno coprire, da qui a gennaio 2017, il 40% della popolazione dell'area di distribuzione prioritaria che corrisponde ai territori a minore densità (il 18% della popolazione e il 63% del territorio).

L'ARCEP verificherà altresì con attenzione il rispetto da parte di Free Mobile dell'obbligo di coprire in 3G il 75% della popolazione nel mese di gennaio 2015, in conformità alla sua autorizzazione d'uso delle frequenze.

In parallelo, l'ARCEP sta preparando il lancio della 4G nei territori d'oltremare. Di concerto con il Governo, l'Autorità ha effettuato una consultazione pubblica nell'estate del 2013. Dopo tale consultazione pubblica, l'ARCEP continua a collaborare con il Governo per preparare il bando che assegnerà le frequenze 4G nei territori d'oltremare. L'obiettivo è lanciare l'offerta nel 2014 per aprire con la massima rapidità possibile il servizio 4G nei territori d'oltremare.

Suggerimenti per modifiche legislative e regolamentari MIGLIORARE L'INFORMAZIONE DEGLI UTENTI

Le esigenze degli utenti sono molteplici. Alcuni utenti chiedono offerte molto convenienti e accettano un livello qualitativo ridotto dei servizi; altri invece sollecitano offerte di migliore qualità con velocità d'accesso a Internet mobile elevate e stabili e una maggiore copertura, accettando a questo titolo un livello di prezzi più elevato. L'Autorità ritiene tuttavia che i clienti non dispongano di informazioni sufficientemente chiare e controllate per poter scegliere con cognizione di causa l'offerta che loro più conviene. **Esiste quindi il rischio che, in mancanza di informazioni chiare, gli utenti preferiscano esclusivamente le offerte più convenienti a scapito delle offerte di qualità.**

Secondo le varie proposte avanzate dai parlamentari (Cfr. ad esempio la relazione di Corinne Erhel e di Laure de La Raudière del 6 febbraio 2013⁴), **sarebbe conveniente consolidare gli obblighi degli operatori in termini di informazione degli utenti:** pubblicazione più regolare e più accurata delle informazioni di copertura delle reti mobili, consolidamento della credibilità delle misure di copertura e di qualità del servizio (obbligo di finanziare indagini la cui committenza sarebbe affidata all'ARCEP piuttosto che agli operatori) e incoraggiamento dello sviluppo dei dispositivi di misura da parte degli utenti stessi (visto che ogni smartphone è ormai considerato strumento di misura). Alcune di queste raccomandazioni richiedono modifiche legislative; altre invece, possono essere attuate a diritto costante.

OFFERTE ALLE IMPRESE

La disponibilità di offerte adeguate, in termini tecnici e tariffari, alle esigenze varie e diversificate delle imprese e, più in generale, di tutti gli stakeholder economici⁵, nell'ambito complessivo del paese, è questione cruciale per la competitività dell'economia francese e il potere d'attrazione dei territori. Ecco perché l'ARCEP è particolarmente vigile e attiva nello sviluppo di una gamma di servizi ricca, competitiva e sostenibile in tutti questi mercati e territori.

Questi mercati comprendono due sottoinsiemi: il mercato generalista e i mercati specifici ad elevato valore aggiunto. Il primo risponde alle esigenze della maggior parte delle aziende, che richiedono una qualità di servizio garantita superiore a quella proposta al grande pubblico, ma non necessariamente offerte ad altissimo grado di disponibilità. I secondi rispondono alle esigenze di determinate aziende le cui dimensioni dei siti e la criticità di attività impongono esigenze elevate in termini di disponibilità e reattività del servizio al cliente, garanzia di tempi di recupero brevi in caso di interruzioni, flussi garantiti, accessi resi sicuri e quant'altro.

Nel 2013, per migliorare l'efficacia della regolamentazione, il complesso dei servizi ad elevata disponibilità è stato raggruppato⁶ nello stesso mercato (n. 6), denominato "servizi di capacità", che è stato oggetto di un progetto d'analisi di mercato che dovrebbe essere adottato nell'estate del 2014, dopo l'esame da parte della Commissione europea. Il progetto di decisione introduce in particolare una serie di disposizioni relative alla riproducibilità tecnica delle offerte al dettaglio di Orange, la qualità di servizio delle sue offerte all'ingrosso attivate e le misure di accompagnamento da prevedere in caso di

evoluzione delle tecnologie. Il progetto prevede altresì una revoca parziale e progressiva degli obblighi tariffari imposti a Orange, nelle aree del territorio diventate permanentemente competitive. Infine, viene sottolineata la necessità di approcci di tariffazione coerenti sia nel settore all'ingrosso sia in quello al dettaglio di Orange alla rete locale ottica dedicata alle imprese.

In parallelo, l'ARCEP ha condotto e agevolato molte attività operative per migliorare la qualità del servizio e la fluidità dei mercati "imprese". Ha collaborato alla messa a punto del processo di trasferimento online attivo che evita all'azienda interruzioni di servizio durante un cambio d'operatore; al consolidamento delle limitazioni imposte all'operatore cedente, nei casi che coinvolgono la conservazione del numero fisso o ancora all'evoluzione dei processi all'ingrosso di Orange per consentire la ripresa delle offerte abbinate a condizioni commercialmente accettabili.

Inoltre, per massimizzare l'efficacia della sua azione sui mercati "imprese", l'ARCEP ha costituito, al suo interno, un team "polo impresa" e a breve verrà lanciato un forum di scambio fra i protagonisti del mercato "imprese", con un format che potrà ispirarsi a quelli del gruppo di contatto costituito con gli enti locali, gli operatori (GRACO) e il comitato dei consumatori.

Infine, questi sforzi combinati hanno permesso di individuare alcuni ostacoli giuridici e contrattuali al buon funzionamento dei mercati "imprese", che potrebbero essere rimossi in sede legislativa.

Suggerimenti per modifiche legislative e regolamentari GARANTIRE LA QUALITÀ DELLE OFFERTE ALLE IMPRESE

Le microimprese e le PMI non beneficiano delle disposizioni di tutela previste dal Codice di consumo, quando stipulano contratti per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica (in particolare per quanto riguarda l'inquadramento delle scadenze, il tacito rinnovo o le spese di rescissione). Molti contratti offerti a queste aziende includono clausole contrattuali limitative delle possibilità di cambio d'operatore (periodo di rescissione limitato, clausole di tacito rinnovo con ripristino senza informazione preventiva dell'impresa, spese di rescissione eccessive, dispositivi contrattuali d'ingaggio differenziati linea per linea o servizio per servizio).

Potrebbero pertanto essere adottate nuove disposizioni di legge allo scopo di:

- estendere alle imprese più piccole (cioè alle microimprese) le disposizioni del Codice di consumo in materia di stipula di contratti di servizi di comunicazione elettronica;
- imporre a qualsivoglia operatore un'informativa sistematica dei suoi clienti di microimprese o PMI, almeno sei mesi prima della scadenza contrattuale, indicando le conseguenze del tacito rinnovo alla scadenza e prevedere che, in assenza di ciò, il contratto sia rescindibile in qualsiasi momento senza penali o spese di rescissione;
- prevedere che in caso di cambio d'operatore, l'implementazione dei servizi da parte dell'operatore acquirente comporti la rescissione del contratto con l'operatore cedente.

5 - Con i termini "imprese" o "clienti non residenziali" si intendono tutte le aziende del settore privato, indipendentemente dal loro specifico campo d'attività. Per estensione, queste designazioni comprendono anche gli enti pubblici o associativi, le cui esigenze in termini di comunicazioni elettroniche sono paragonabili a quelle delle aziende private.

6 - Perimetro conseguente: circa 500.000 accessi alla rete locale in rame e 65.000 alla rete locale ottica dedicata.

NEUTRALITÀ DI INTERNET

Superando posizioni di principio schematiche, diametralmente opposte, la neutralità della rete deve essere impostata in modo concreto, progressivo e pragmatico: si tratta cioè di garantire un buon equilibrio fra il rispetto delle libertà fondamentali nello spazio Internet, in particolare la libertà di inviare e ricevere i contenuti, da un lato, e il corretto funzionamento di Internet e lo sviluppo di servizi innovativi, che richiede investimenti per implementare e aggiornare le reti, dall'altro.

A partire dal 2009, l'ARCEP avviava un ciclo di riflessione e di ampia consultazione con le parti interessate e la società civile. Questo processo culminava, nel settembre 2010, nella pubblicazione di dieci "Proposte e raccomandazioni", dove vengono enunciati i principi che dovrebbero rispettare i provider d'accesso a Internet. Successivamente, nel settembre 2012, veniva pubblicata una relazione al Parlamento e al Governo, dove vengono spiegate le questioni tecniche ed economiche della neutralità di Internet.

L'ARCEP ha identificato diversi progetti legati alla neutralità della rete: trasparenza; qualità del servizio d'accesso a Internet; prassi di gestione del traffico; interconnessione e instradamento dei dati e infine analisi dell'ecosistema e delle relazioni fra gli stakeholder.

Nel 2013, l'Autorità ha continuato la sua attività su ciascuno di questi progetti, focalizzando il proprio interesse su un approccio di tipo preventivo, pur non escludendo, in caso di necessità, l'adozione di misure più coercitive. Questo approccio preventivo con riferimento alla neutralità della rete, in combinazione con la promozione di azioni favorevoli alla concorrenza, ha permesso fin dal subito di revocare alcuni vincoli esistenti, come ad esempio nel caso del VoIP mobile. Analogamente, la raccolta preventiva di numerosi dati relativi all'interconnessione, attuata dalla decisione dell'ARCEP del 29 marzo 2012, consente di specificare le relazioni tecniche e tariffarie fra gli stakeholder. Peraltro, l'inchiesta amministrativa condotta nel 2013 sulle condizioni di instradamento del traffico tra Free e Google ha

dimostrato l'importanza della raccolta di informazioni sull'interconnessione e sull'instradamento dei dati. Inoltre, in collaborazione con il Governo, i suoi servizi e i suoi operatori, l'ARCEP ha partecipato all'elaborazione del decreto in materia di informazione preventiva dei consumatori sulle offerte d'accesso a Internet su rete fissa e ha guidato l'implementazione di un dispositivo per misurare la qualità del Servizio fisso d'accesso a Internet, i cui primi risultati saranno pubblicati nel 2014.

L'ARCEP prosegue anche le discussioni sulla metodologia che gli enti regolatori dovrebbero adottare a livello europeo, in seno al BEREC, che raggruppa tutti gli enti regolatori europei. L'ARCEP co-presiede inoltre il gruppo di lavoro BEREC sulla neutralità della rete e come tale è stata coinvolta nelle attività svolte a questo livello: censimento delle prassi di gestione del traffico a livello europeo; studio e monitoraggio dei rapporti di interconnessione tra gli stakeholder; armonizzazione dei metodi per misurare la qualità del servizio.

Il 10 settembre 2013, la Commissione europea ha presentato un progetto di regolamentazione che fissa le misure relative alla unico mercato unico europeo delle comunicazioni elettroniche. Varie disposizioni riguardano la neutralità di Internet e in particolare si riferiscono alla definizione del servizio d'accesso a Internet e dei servizi specializzati, ai vincoli imposti agli operatori in materia di servizi specializzati e alle prassi di gestione del traffico accettabili da parte degli operatori per quanto riguarda il servizio d'accesso a Internet. Il 18 marzo 2014, il Parlamento europeo ha adottato una versione sostanzialmente modificata di questo progetto di regolamentazione. Il testo è attualmente all'esame del Consiglio dell'Unione europea, che dovrebbe adottare una posizione sull'insieme del testo nella seconda metà del 2014. L'ARCEP metterà a disposizione la propria competenza tecnico-economica, contribuendo all'elaborazione della posizione delle autorità francesi e, a livello europeo, del BEREC.

Suggerimenti per modifiche legislative e regolamentari GARANTIRE IL RISPETTO DELLA RISOLUZIONE DELLE VERTENZE

In conformità alle modifiche apportate al CPCE nel contesto dell'attuazione del "pacchetto telecomunicazioni" del 2009, l'Autorità può disciplinare non solo le vertenze fra due operatori di comunicazioni elettroniche, ma anche fra un operatore di comunicazioni elettroniche e provider di servizi di comunicazione al pubblico online (FSCPL1) su richiesta dell'I.S.P. o dell'FSCPL. Tuttavia, mentre un operatore di

comunicazioni elettroniche può essere sanzionato dall'Autorità se non rispetta una decisione di composizione delle controversie, ciò non vale per l'FSCPL.

Questa disuguaglianza nei diritti e negli obblighi degli operatori e dell'FSCPL nei confronti dell'ARCEP dovrebbe essere abolita per legge.

NORMATIVA POSTALE

Da quando le è stato affidato, nel 2005, il progetto di regolamentazione del settore postale, l'ARCEP è intervenuta attivamente sia per rimuovere i vincoli l'ingresso nel mercato di nuovi operatori sia per vigilare sull'offerta di servizio globale da parte di La Poste.

Rimozione degli ostacoli

L'ARCEP si è particolarmente impegnata per conferire valore utilitario alle disposizioni legislative che prevedono parità d'accesso per tutti operatori postali alle caselle postali degli utenti. La Poste ha accettato, su richiesta dell'ARCEP, di condividere con gli altri operatori il codice d'accesso "VIGIK" (un sistema di portierato sviluppato da La Poste), di cui dispone per le sue attività postali.

In questa logica, la concertazione con operatori e utenti ha identificato due modifiche legislative importanti per garantire la certezza del diritto per gli utenti, qualunque sia il prestatario dei servizi postali che ha inoltrato le spedizioni. Queste proposte legislative, contenute nella Relazione sulle attività 2012 dell'ARCEP, riguardano il valore probatorio e la definizione del timbro postale, nonché la parità giuridica dei prestatori di servizi postali autorizzati (vedi riquadro).

Offerta di servizio globale

Parallelamente, l'ARCEP ha focalizzato il proprio interesse sul fatto che La Poste offra ai suoi utenti un servizio globale che soddisfi pienamente gli obblighi di legge e, più in generale, migliori la sua offerta di servizi. Al tempo stesso ha provveduto a fornire a La Poste una buona visibilità economica, istituendo un quadro tariffario pluriennale.

Tra i progressi registrati in questi ultimi anni, occorre rilevare in particolare il miglioramento significativo dei processi industriali relativi alla posta raccomandata, con CTF completo di questi oggetti fin dal loro ingresso nella rete postale, e corrispondentemente, un significativo miglioramento della qualità, con oltre il 95% delle lettere inviate per posta raccomandata consegnate in G+2. Si può anche citare il risultato della richiesta inoltrata da tempo dall'ARCEP a La Poste di un'offerta che agevolasse l'invio di oggetti di piccole dimensioni: al 1° gennaio 2015, in conformità al principio di neutralità delle condizioni d'invio in rapporto al contenuto (corrispondenza o merce), entrerà in vigore un sistema di tariffazione più semplice e più leggibile, basato sui soli criteri di peso e dimensioni, con un prezzo "entry level" del tutto accessibile.

Su richiesta dall'ARCEP, La Poste ha anche fornito informazioni più complete agli utenti grazie al regolare arricchimento del cosiddetto "quadro strumenti del servizio universale" disponibile sul sito web dell'operatore.

Infine, il trattamento da parte dell'ARCEP, in ultima analisi, delle rivendicazioni che non sono state soddisfatte (nuova competenza acquisita in virtù della legge del 2010) è stato spesso utilizzato per identificare opportunità di miglioramento a livello delle offerte di La Poste; nella stragrande maggioranza dei casi, quest'ultima vi ha dato seguito.

Prospettive

Al momento attuale, quantunque vi siano ancora miglioramenti da apportare, come ad esempio un più efficiente monitoraggio dei tempi di consegna delle ricevute di ritorno, la fornitura del servizio globale di La Poste e l'informativa degli utenti appaiono di livello soddisfacente. In materia di accoglienza presso i propri uffici, La Poste ha fatto progressi significativi e ha creato una nuova organizzazione che ha riscontrato il gradimento del pubblico.

Tuttavia, il declino strutturale della lettera convenzionale indebolisce il modello postale tradizionale. Contestualmente, lo sviluppo dell'e-commerce fa emergere nuove esigenze in materia di velocità e affidabilità di consegna o anche di varietà dei modelli di distribuzione. Queste tendenze non sono solo tipiche della Francia: tutti gli operatori postali europei devono infatti affrontare, a vari gradi, questi cambiamenti nel loro ambiente economico. In Francia, la Poste beneficia di concreti vantaggi, grazie alla vicinanza ai suoi utenti e alla fiducia che ha saputo guadagnarsi nel corso del tempo. Nel 2020 verrà lanciato un progetto ambizioso e, in questo contesto, l'ARCEP cercherà di dare a La Poste la visibilità necessaria per contribuire al successo di questo piano strategico.

Nell'ambito di questa trasformazione del modello tradizionale postale che si sta avviando, la pubblica amministrazione e gli utenti dovranno necessariamente riflettere sui cambiamenti a lungo termine da apportare al servizio postale globale, tenendo conto sia delle nuove esigenze della società francese sia della valutazione degli obblighi già in essere. La risposta a queste domande spetta a Governo e Parlamento. L'ARCEP offre piena disponibilità per offrire la propria competenza tecnica.

Suggerimenti per modifiche legislative e regolamentari

RENDERE SICURI IL TIMBRO POSTALE E LA POSTA RACCOMANDATA

Il timbro postale

Sui testi giuridici si legge diffusamente che “fa fede il timbro postale”. Ne consegue che molteplici procedure commerciali, amministrative o giudiziarie sono condizionate dal valore probatorio associato al timbro postale e implicano che esso comporta determinate informazioni necessarie alla composizione di eventuali controversie.

Tuttavia, in Francia, nessuna disposizione giuridica impone ai prestatori di servizi postali l'obbligo di apporre il timbro postale sui plichi inoltrati. Analogamente, nessun testo definisce la nozione di “timbro postale” né specifica le menzioni che dovrebbe contenere per garantire sufficiente certezza giuridica.

In questo contesto, è essenziale rendere sicura, da un punto di vista giuridico, la nozione di timbro postale, rendendone obbligatoria l'apposizione da parte dei prestatori postali, inquadrandone il contenuto allo scopo di:

- rendere perenne la timbratura degli invii postali, garantendo così l'efficacia delle disposizioni che vi fanno riferimento e di certezza giuridica per gli utenti;
- riconoscere, in un contesto di apertura del mercato postale alla concorrenza, lo stesso valore giuridico al timbro postale di tutti gli operatori postali.

La raccomandata

Numerose disposizioni legislative e normative prevedono l'uso obbligatorio di un servizio di invio raccomandato, in particolare nell'ambito delle procedure amministrative o di contenzioso, nonché nelle relazioni fra privati. L'uso in virtù di tali disposizioni del termine “raccomandata con ricevuta di ritorno”, che è la denominazione con la quale La Poste commercializza la prestazione, può suggerire che operazioni analoghe offerte da operatori alternativi non avrebbero lo stesso valore giuridico del servizio offerto dall'operatore storico.

Orbene, l'invio di una lettera raccomandata, allo stesso titolo di qualsiasi altro servizio postale, costituisce una prestazione che può essere effettuata da qualsivoglia

prestatario di servizi postali autorizzato dall'ARCEP, ai sensi dell'articolo 3, L. CPCE.

Data l'importanza dell'invio per posta raccomandata nel campo degli affari e delle procedure amministrative e giurisdizionali, **è necessario rendere sicuro il servizio di posta raccomandata proposto da tutti gli operatori postali.**

L'Autorità propone che la legge definisca le caratteristiche dell'invio per posta raccomandata e precisi, in modo esplicito, che l'uso di invii per posta raccomandata proposto da operatori postali alternativi garantisca la stessa sicurezza legale di quelli effettuati tramite 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

www.arcep.fr