

FR

FR

FR



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 25.8.2010
COM(2010) 253 final/3

RECTIFICATIF:

Annule et remplace le document COM(2010) 253 final du 25.5.2010

Concerne toutes les versions linguistiques

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ
DES RÉGIONS**

**RAPPORT D'AVANCEMENT SUR LE MARCHÉ UNIQUE EUROPÉEN DES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DE 2009 (15^e RAPPORT)
SEC(2010)630**

1. INTRODUCTION

La présente communication rend compte de l'évolution constatée dans le secteur des communications électroniques de l'UE au cours de l'année 2009, en ce qui concerne le marché comme sur le plan de la réglementation¹.

En favorisant l'apparition de services de communications électroniques novateurs et de plus en plus abordables, le cadre réglementaire actuellement en vigueur dans l'UE a apporté aux Européens un certain nombre d'avantages, mais il reste encore des obstacles sérieux à surmonter. L'indépendance et l'efficacité des autorités réglementaires nationales (ARN) suscitent encore des préoccupations. Les différences notables observées entre les États membres en ce qui concerne les prix de gros et les prix de détail ne sont pas uniquement dues aux caractéristiques des marchés, mais aussi à la diversité des approches réglementaires. Ainsi, en ce qui concerne les tarifs de gros de terminaison d'appel mobile, on observe en moyenne un rapport de 1 à 2,5 entre les États membres où ils sont les plus élevés et ceux où ils sont les plus bas. De même, le prix de détail moyen par minute d'un appel mobile est presque quatre fois plus élevé, en moyenne, dans les États membres où les tarifs les plus élevés ont été constatés par rapport à ceux où on observe les cinq tarifs les plus bas. Ces différences sont exacerbées par le fait que les mesures correctrices ne sont pas appliquées d'une manière cohérente, opportune, transparente et prévisible et par l'incapacité des ARN de réagir face à l'évolution des marchés et de la technologie. Les consommateurs et les entreprises restent confrontés à 27 marchés différents et ne peuvent donc pas tirer parti du potentiel économique d'un marché unique.

Certains marchés des communications électroniques, tels que celui de la téléphonie vocale, atteignent le stade de la maturité et la croissance dans le secteur ralentit. À l'avenir, seuls de nouveaux modèles d'activité et des innovations dans le domaine des services permettront de garantir une croissance durable. Il est désormais impératif d'évoluer vers un environnement de nouvelle génération, qui s'accompagnera de nouveaux défis et possibilités. Cette transition nécessite des investissements considérables qui serviront à accroître la capacité des réseaux fixes et mobiles.

Le 19 mai 2010, dans le cadre de la stratégie «Europe 2020»², la Commission a adopté une stratégie numérique pour l'Europe³ exposant un certain nombre de mesures stratégiques destinées à stimuler l'économie numérique, à favoriser la transition vers un environnement à haut débit et à renforcer le marché unique en ligne. Ces mesures doivent être associées à des approches réglementaires cohérentes et à une mise en œuvre efficace des mesures correctrices. En outre, le cadre réglementaire révisé qui est entré en vigueur⁴ le 19 décembre 2009 devra être correctement transposé et appliqué en temps voulu par les États membres.

¹ Sauf indication contraire, la situation décrite est celle au 31 décembre 2009 et les données concernant le marché celles au 1^{er} octobre 2009.

² COM(2010) 2020

³ Une stratégie numérique pour l'Europe

⁴ JO L 337 du 18.12.2009.

2. ÉVOLUTION DES MARCHES

Bien que le secteur ait relativement bien résisté à la crise économique en 2009, les marchés traditionnels tels que ceux de la téléphonie fixe et mobile ont atteint un niveau de maturité tel que leur croissance est considérablement compromise. Le rythme de croissance rapide observé depuis la libéralisation s'est ralenti ces dernières années. L'augmentation des recettes dans le secteur des données ne compense pas encore la baisse des revenus dans le secteur vocal.

En outre, le climat économique a fait reculer les dépenses des consommateurs. L'adoption de vastes plans de réduction des coûts combinée à des modèles d'activité fondés sur des produits facturés au forfait a toutefois permis de préserver la rentabilité. Les investissements ont diminué et ont surtout concerné les réseaux fixes. Dans la plupart des pays, cependant, les investissements dans les réseaux d'accès de la nouvelle génération restent limités, même s'ils sont stimulés par la concurrence du câble et par les investissements des autorités locales. Il sera certes difficile de renouer avec les taux de croissance enregistrés par le passé, mais la progression du PIB et l'augmentation des dépenses de consommation laissent présager des taux de croissance positifs pour 2010/2011.

En 2008, les recettes dans le secteur des communications électroniques de l'UE s'élevaient à 351 millions d'euros, soit environ la moitié des revenus du secteur des TIC dans son ensemble. Sept des dix plus gros opérateurs de télécommunications du monde sont européens. 43 % des recettes du secteur des communications électroniques proviennent de la téléphonie vocale et de l'accès à l'internet sur réseau fixe (y compris les services de données aux entreprises) et 47 % des services mobiles (voix et données). Les 10 % restants proviennent de la télévision à péage⁵. Selon l'Observatoire européen des technologies de l'information (EITO), la croissance a été voisine de zéro en 2009 (tableau 1).

Tableau 1

	Taux de croissance	Part dans les recettes des services de télécommunications
Téléphonie vocale fixe et services et accès internet	-2,5 %	36 %
<i>Téléphonie vocale fixe</i>	-6,3 %	24 %
<i>Services et accès internet</i>	5,6 %	12 %
Téléphonie vocale mobile et services de données mobiles	0,6 %	47 %
Téléphonie vocale mobile	-1,8 %	36 %
Services de données mobiles	9,3 %	11 %
Services de données aux entreprises	0,6 %	7 %
Télévision à péage	11,7 %	10 %
Total pour les services de télécommunications (Prestations transport)	0 %	100 %

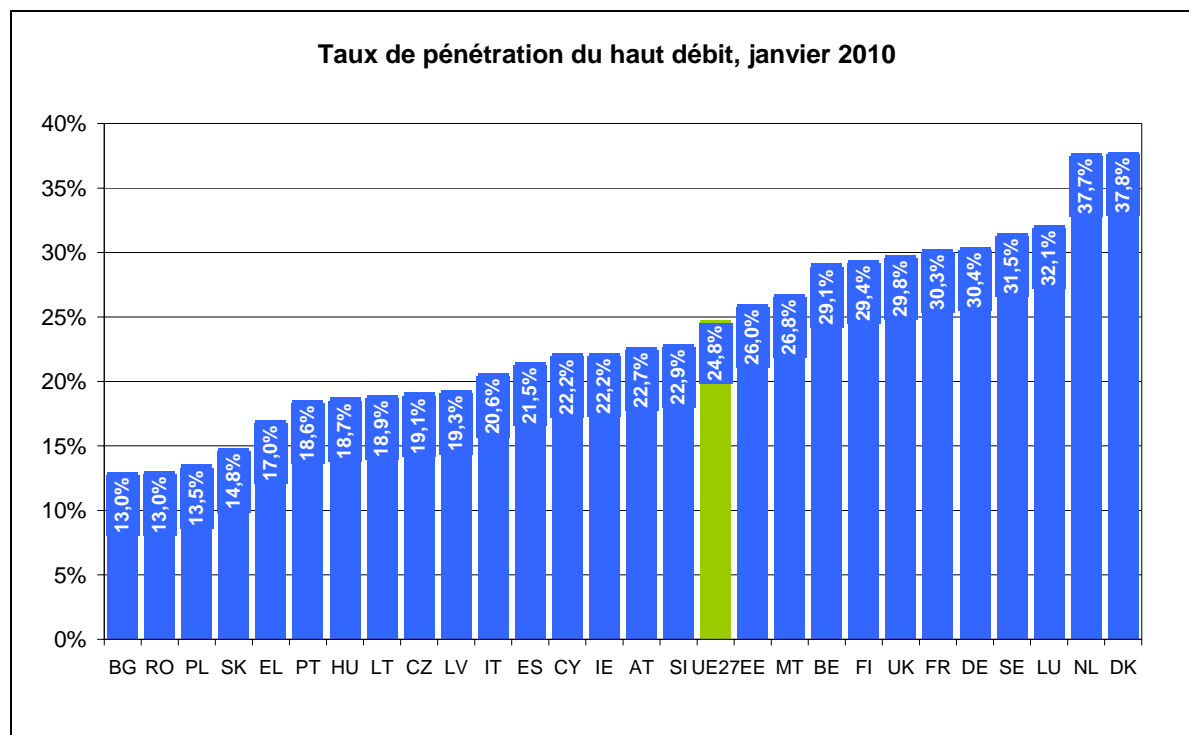
Source: EITO 2009.

⁵ Les recettes des services de télévision à péage englobent la totalité des recettes d'abonnement aux services et chaînes de télévision à péage (chaînes payantes et par satellite, câble, ADSL et bouquets terrestres).

Haut débit

En 2009, certains États membres tels que les Pays-Bas ou le Danemark occupaient les premières places du classement mondial en ce qui concerne la pénétration du haut débit. Pour le service fixe à haut débit, le taux de pénétration moyen atteignait 24,8 %⁶, soit une augmentation de 2 points de pourcentage par rapport aux chiffres de l'année précédente, en dépit d'un ralentissement de plus de 30 % du rythme de croissance.

Figure 1



La plupart des lignes à haut débit reposent sur des technologies xDSL. Le déploiement du haut débit à grande capacité reste limité puisqu'un quart des lignes seulement ont un débit supérieur à 10 mégabits par seconde (Mbps). En ce qui concerne l'accès de nouvelle génération, l'Europe accuse un certain retard. Les lignes FTTP⁷ ne représentent que 1,8 % à 5 % de toutes les lignes fixes haut débit, ce qui met en évidence la nécessité d'améliorer les conditions du déploiement des réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA). Les prix de détail ont baissé, essentiellement en raison de l'augmentation de la rapidité des connexions et de l'existence d'offres dégroupées fondées sur des tarifs forfaitaires.

⁶ Taux de pénétration sur la base de la population au 1^{er} janvier 2010.

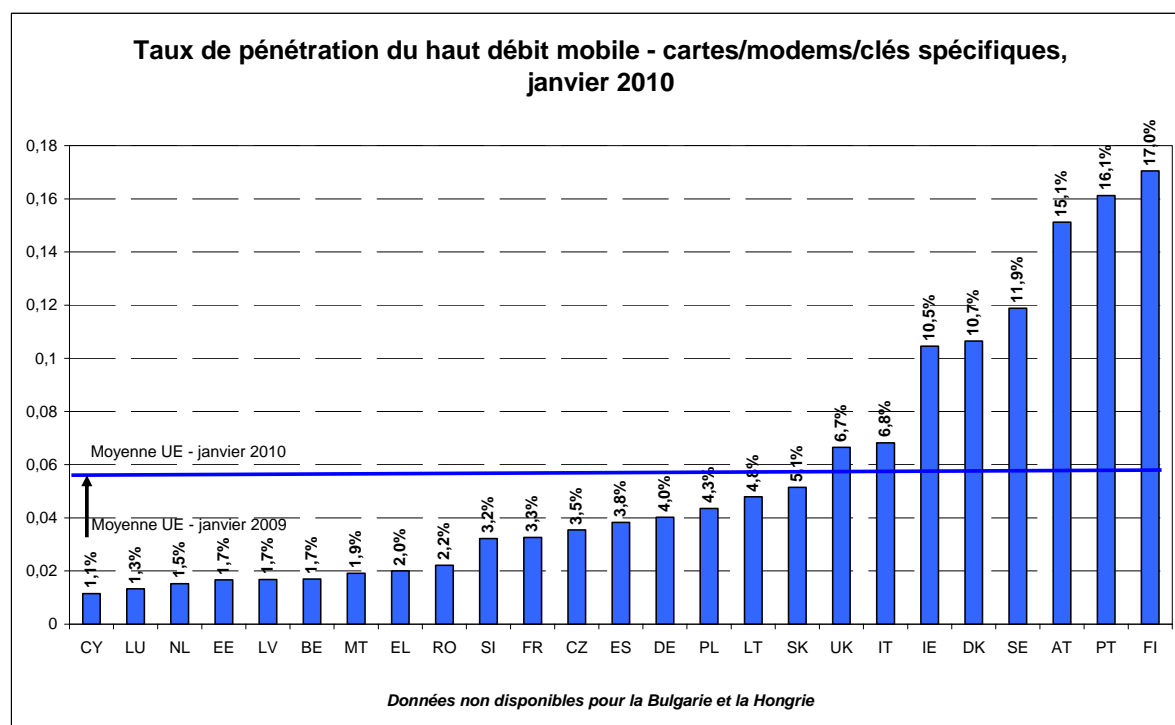
⁷ Y compris les architectures FTTH (fibre jusqu'au domicile) et FTTB (fibre jusqu'à l'immeuble) associées à des solutions faisant appel à des réseaux locaux (LAN), mais à l'exclusion des technologies dites VDSL.

La part de marché des opérateurs historiques sur le marché fixe du haut débit, en déclin depuis juillet 2003, se stabilise désormais à 45 % (48,3 % en tenant compte de la revente). Dans certains pays, les opérateurs historiques regagnent même des parts de marché. Le dégroupage de la boucle locale a progressé (73,7 % des lignes DSL des nouveaux opérateurs, au lieu de 69,2 % en janvier 2009), essentiellement au détriment de la revente, qui ne représentait plus que 9,4 % des lignes DSL des nouveaux opérateurs en janvier 2010 au lieu de 12,9 % en janvier 2009. Le dégroupage de la boucle locale permet aux nouveaux opérateurs de proposer des offres «triple service» comprenant la télévision sur IP.

Téléphonie mobile

Si, ces dernières années, le secteur des communications mobiles a assuré la majeure partie de la croissance, il se trouve aujourd'hui à la croisée des chemins. Les communications vocales représentent certes plus de 80 % du total des recettes du secteur des communications mobiles mais, pour ce qui est du trafic, leur part diminue au bénéfice des données, ce qui augmente la pression sur la capacité du réseau. Les recettes de l'internet mobile ne représentent que 4 % du total des recettes des communications mobiles. En moyenne, la pénétration des cartes spécialisées permettant l'accès à l'internet mobile augmente rapidement, puisque le taux de pénétration s'établit actuellement à 5,2 % contre 2,8 % en janvier 2009 (figure 2). En Finlande, au Portugal et en Autriche, le taux de pénétration est supérieur à 15 %. La convergence est devenue réalité et les opérateurs de réseau mobile adaptent désormais leurs modèles d'activité lorsque de nouveaux opérateurs tels que des fournisseurs d'accès à internet et des fabricants arrivent sur le marché du haut débit mobile.

Figure 2



3. ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE

Cadre institutionnel

Indépendance des ARN

L'indépendance des ARN est essentielle à la sauvegarde d'une réglementation juste et efficace. La nécessité de garantir l'existence d'une séparation structurelle efficace entre les fonctions réglementaires des États membres et les activités associées à la propriété ou au contrôle des opérateurs a donné lieu à l'ouverture de procédures d'infraction qui sont toujours en cours à l'encontre de la Lettonie, de la Lituanie et de la Roumanie.

Les conditions de révocation des chefs de certaines ARN ont conduit la Commission à déférer certains États membres tels que la Roumanie et la Slovaquie devant la Cour de justice et à lancer une enquête relative aux critères de révocation en Slovaquie. En effet, conformément au cadre réglementaire révisé, les États membres doivent veiller à ce que les chefs des ARN ne puissent être congédiés que s'ils ne satisfont plus aux conditions requises pour exercer leurs fonctions, préalablement définies en droit national. La Commission continuera à suivre ce dossier avec attention dans la période préparatoire précédant la mise en œuvre du cadre réglementaire révisé.

Pouvoirs et moyens des ARN

Comme l'a indiqué la Cour de justice de l'Union européenne, les ARN doivent disposer de tous les pouvoirs nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions⁸.

Le cadre réglementaire révisé prévoit que les autorités réglementaires nationales disposent des ressources financières et humaines nécessaires pour accomplir les tâches qui leur sont assignées. Dans plusieurs États membres, il devient encore plus difficile d'assurer des ressources suffisantes aux ARN en raison de la situation économique tendue. Bien que la plupart des ARN semblent disposer des moyens nécessaires pour mener à bien leurs tâches réglementaires, un certain nombre d'États membres ont fait savoir que la limitation des ressources posait un problème.

Recours

L'accès à un mécanisme effectif de recours juridictionnel contre les décisions des ARN est un droit fondamental de toutes les parties affectées. À la suite de l'arrêt dans lequel la Cour de justice de l'Union européenne a donné son interprétation de l'expression «entreprise ou utilisateur affectés»⁹, des modifications des pratiques qui avaient cours auparavant ont été signalées. En Autriche, l'ARN associe désormais toutes les parties intéressées aux processus d'analyse de marché. En Suède, de nouvelles dispositions législatives permettent à tous les acteurs et utilisateurs du marché de faire appel des décisions de l'ARN.

La longueur des procédures d'appel, ainsi que les ressources qu'elles nécessitent, continuent à mettre à rude épreuve l'efficacité de la réglementation et la sécurité juridique. Des pays tels que la Belgique, la Grèce, le Luxembourg, la Pologne, le Portugal, la Suède et le Royaume-

⁸ C-424/07

⁹ C-426/05

Uni ont affirmé qu'ils rencontraient des difficultés dans ce domaine. Dans certains cas, les régulateurs craignent que le nombre de recours et de litiges ne compromette leur programme de travail.

Mesures réglementaires

*Analyses de marché et mesures correctrices*¹⁰

Si certaines ARN ont progressé dans les analyses de marché à effectuer régulièrement et/ou appliqué des mesures correctrices plus efficaces et adaptées à l'environnement de nouvelle génération pour éliminer les principaux goulets d'étranglement (tels que l'accès dégroupé à la boucle en fibre optique aux Pays-Bas), d'autres régulateurs ont, en revanche, obtenu des résultats plus modestes (la Belgique et le Luxembourg, par exemple). La Roumanie et la Bulgarie ont réalisé des progrès mais n'ont pas encore achevé leur premier cycle d'analyses de marché. Dans certains cas, comme dans celui du bitstream ATM en Allemagne, lorsque les mesures correctrices sont enfin disponibles, elles sont déjà dépassées. Le manque de clarté de ces mesures retarde encore leur application et peut également donner lieu à des litiges qui grèvent davantage les ressources des régulateurs.

Dans le cadre du mécanisme de consultation communautaire, la Commission exerce ses compétences d'exécution en adoptant des recommandations pour renforcer la cohérence de la réglementation. Il conviendra de tirer le meilleur parti possible du rôle renforcé de la Commission en ce qui concerne les mesures correctrices ainsi que de la nouvelle organisation institutionnelle prévue par le cadre révisé pour améliorer la cohérence. À cet égard, il est essentiel que l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) prenne des mesures en temps opportun.

Haut débit

En ce qui concerne la situation concurrentielle sur les marchés du haut débit, on a récemment observé une stagnation, voire un inversement de tendance dans certains États membres. Ce phénomène s'explique, en partie, par le fait que les mesures correctrices n'ont pas été appliquées efficacement et en temps opportun. Dans certains cas, d'importants produits d'accès ne sont devenus disponibles que récemment, c'est le cas par exemple du DSL nu en République tchèque, à Chypre et en Slovaquie ou du bitstream en Slovaquie. Les offres de référence pertinentes, pour l'ADSL ou le VDSL par exemple, prennent parfois du retard (en Italie, en Allemagne, en Belgique, en Bulgarie ou au Luxembourg, par exemple).

La tendance au regroupement de produits qui caractérise actuellement les marchés a une incidence négative non négligeable sur la dynamique concurrentielle, ce qui représente un défi réglementaire supplémentaire pour les ARN. Il est impératif de déterminer dans quelle mesure les produits d'accès en gros disponibles permettent aux nouveaux opérateurs de concurrencer les offres groupées des opérateurs historiques sur le marché de détail.

Si certaines ARN ont inclus la fibre optique dans les marchés de gros du haut débit et ont imposé des obligations (c'est le cas aux Pays-Bas, en Finlande, en Lettonie ou en Estonie), d'autres, en revanche, l'ont exclue des marchés ou ne l'ont pas soumise à une réglementation (c'est le cas de la France, de l'Allemagne, de l'Italie, de Chypre, de la Grèce, du Luxembourg

¹⁰ Voir aussi la communication sur les analyses de marché en application du cadre réglementaire communautaire (3^e rapport).

et de la Suède). Les Pays-Bas ont rendu obligatoire le dégroupage de boucles locales en fibre optique. Certaines ARN ont opté pour des mesures correctrices différentes pour les réseaux à fibre optique et les réseaux de cuivre (Estonie, Pays-Bas, Finlande).

Afin de favoriser le développement des réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), des mesures législatives visant à faciliter l'accès à l'infrastructure physique et le partage des installations ont été adoptées (au Portugal, en Autriche, en France ou en Slovénie, par exemple). En outre, de nombreuses ARN ont rendu obligatoire l'accès aux infrastructures passives pour faciliter le déploiement des réseaux de nouveaux opérateurs (au Danemark, en Grèce, en Estonie, en Slovénie, au Portugal, en Allemagne, en France ou en Espagne, par exemple). En France, au Portugal et en Espagne, les ARN ont eu recours à des obligations symétriques pour imposer des mesures relatives au câblage interne.

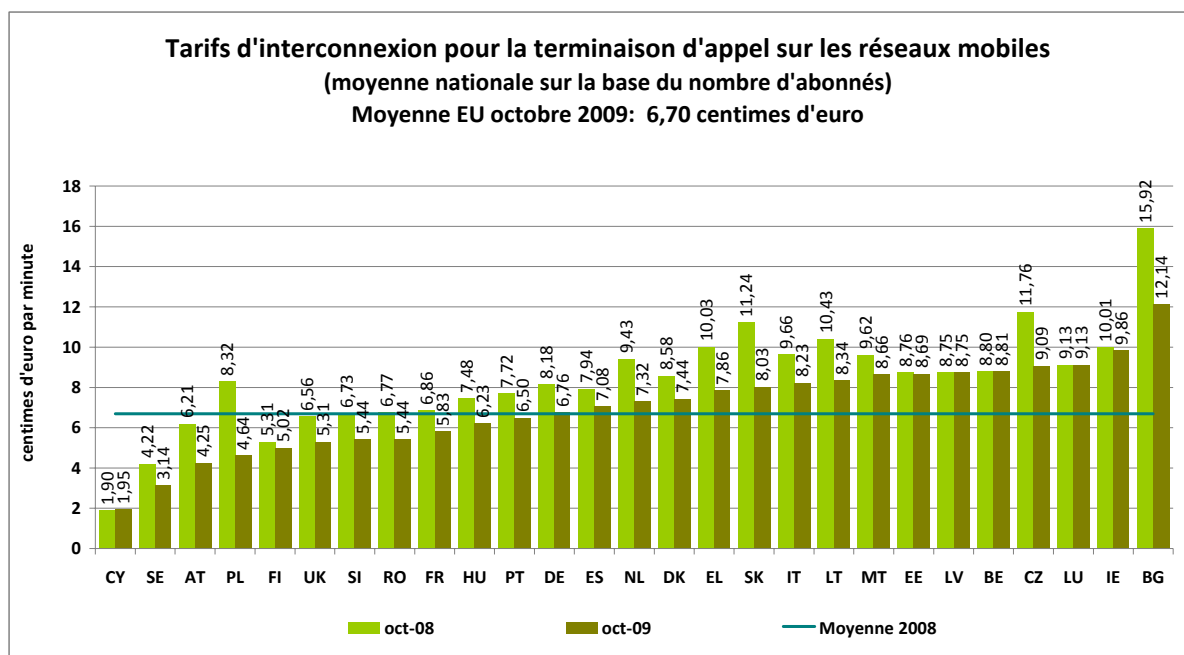
Il faut améliorer la cohérence, la transparence et la sécurité juridique des mesures réglementaires, notamment en ce qui concerne le passage du cuivre à la fibre optique. À cet effet, la Commission adoptera, dans le courant de l'année 2010, une recommandation sur l'accès réglementé aux NGA.

Téléphonie mobile

Les tarifs de terminaison d'appel mobile ont continué à baisser (un recul de 18,4 % à comparer avec la baisse de 14,8 % enregistrée en 2008), mais on observe des différences notables entre les États membres (figure 3). C'est à Chypre que les tarifs sont les plus bas (1,95 centime d'euro) et en Bulgarie qu'ils sont les plus élevés (12,4 centimes d'euro) Les tarifs de terminaison d'appel mobile demeurent élevés par rapport aux tarifs d'interconnexion fixe. Les disparités dans le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appel mènent à des distorsions de concurrence et entravent le développement du marché unique. C'est la raison pour laquelle la Commission a adopté une recommandation sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'UE¹¹. Les tarifs devraient continuer à baisser lorsque les ARN auront mis en œuvre la recommandation.

¹¹ JO L 124 du 20.5.2009, p. 67.

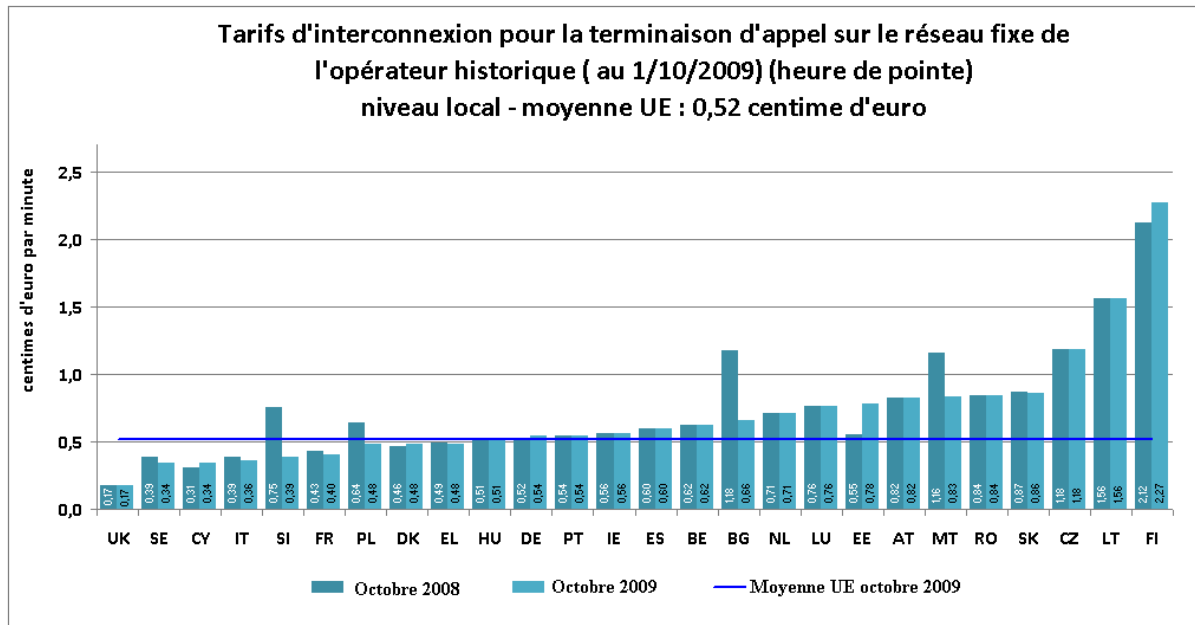
Figure 3



Téléphonie fixe

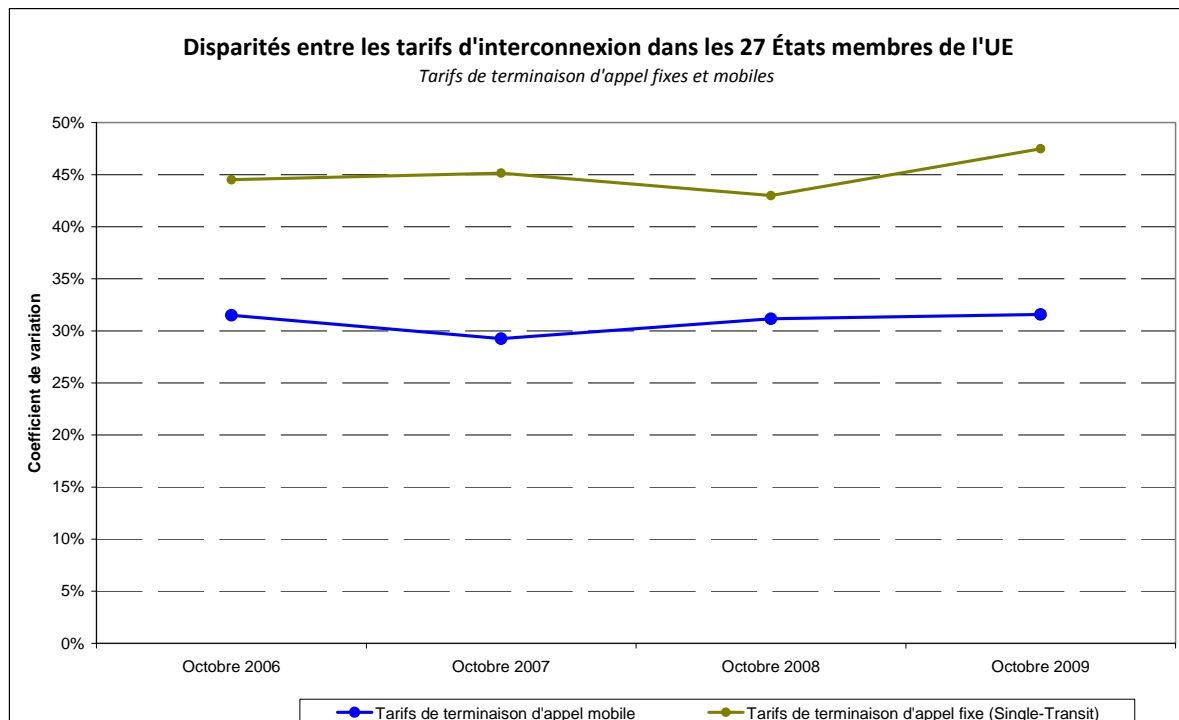
La déréglementation sur les marchés de détail de la téléphonie vocale s'est poursuivie au Royaume-Uni, en Slovénie, aux Pays-Bas, à Malte, en Espagne, en Autriche et en Allemagne. De nombreuses ARN ont levé la réglementation sur les marchés de détail des lignes louées (en Finlande, en Allemagne, en République tchèque et en Italie). En ce qui concerne les marchés de gros, les marchés de services de transit (Suède, Espagne, Allemagne) et les marchés de la fourniture en gros de segments de lignes louées sur le circuit interurbain (Italie, Pologne, Espagne) ont fait l'objet d'une déréglementation. Les actions entreprises par les ARN dans le domaine de la terminaison d'appel fixe ont débouché sur une modeste réduction des tarifs moyens dans ce secteur. Ces tarifs s'établissent toujours, cependant, à des niveaux différents selon les États membres (figure 4).

Figure 4¹²



Les disparités observées entre les États membres dans les tarifs de terminaison d'appel (figure 5) ne se sont pas atténuées ces dernières années. Les écarts entre les tarifs de terminaison d'appel fixe se creusent légèrement.

Figure 5¹³



¹² Le niveau local n'existe pas en Lettonie.

¹³ Le coefficient de variation est le rapport entre l'écart type et la moyenne.

Gestion du spectre radioélectrique

Dividende numérique

Les mesures que la Commission recommandait de prendre immédiatement étaient l'abandon total de la radiodiffusion analogique au profit de la radiodiffusion numérique au plus tard au 1^{er} janvier 2012 et l'établissement de conditions d'utilisation technique harmonisées pour la sous-bande 790-862 MHz¹⁴. Il faut avoir recours à des mesures coordonnées pour ouvrir la partie du spectre correspondant au dividende numérique à différents services, car cette démarche ouvrira des perspectives nouvelles, notamment aux opérateurs de réseaux sans fil à haut débit, en leur permettant d'accéder à des fréquences radioélectriques précieuses. La concurrence dans le secteur de la fourniture des services à haut débit devrait s'en trouver renforcée.

Plusieurs États membres ont adopté des décisions stratégiques sur l'utilisation des fréquences du dividende numérique et certains ont fait connaître leurs intentions en ce qui concerne leur assignation. Il semblerait que des fréquences du spectre issues du dividende numérique doivent être mises aux enchères en 2010 en Allemagne, au Royaume-Uni et en Suède. Le Danemark a déjà annoncé que le dividende numérique serait utilisé pour des applications autres que la radiodiffusion, notamment pour le haut débit mobile, et la France a des projets similaires.

Libéralisation des fréquences du spectre

Les États membres ont été de plus en plus nombreux à introduire des approches fondées sur le marché dans leurs méthodes de gestion du spectre. La directive GSM révisée¹⁵ prévoit l'introduction de nouveaux services sans fil dans la bande des 900 MHz, en commençant par les services UMTS. Plusieurs États membres avaient pris des mesures réglementaires pour permettre l'utilisation des bandes de fréquences de 900 et 1 800 MHz par des services basés sur d'autres technologies que le GSM.

Services mobiles par satellite (MSS)

À la suite de l'adoption de la décision du Parlement européen et du Conseil¹⁶ concernant la sélection et l'autorisation de systèmes fournissant des services mobiles par satellite (MSS), une procédure de sélection communautaire s'est déroulée en mai 2009. À l'issue de cette procédure, deux opérateurs ont été choisis pour fournir des services. Les États membres doivent prendre rapidement des mesures relatives à l'autorisation de ces systèmes et au suivi de leur développement.

4. INTERET DES CONSOMMATEURS

Haut débit: vitesse et prix

La plupart des lignes à haut débit dans l'UE ont une vitesse supérieure à 2 Mbps et leur nombre a augmenté (figure 6). Les prix de détail du haut débit ont baissé, mais dans une

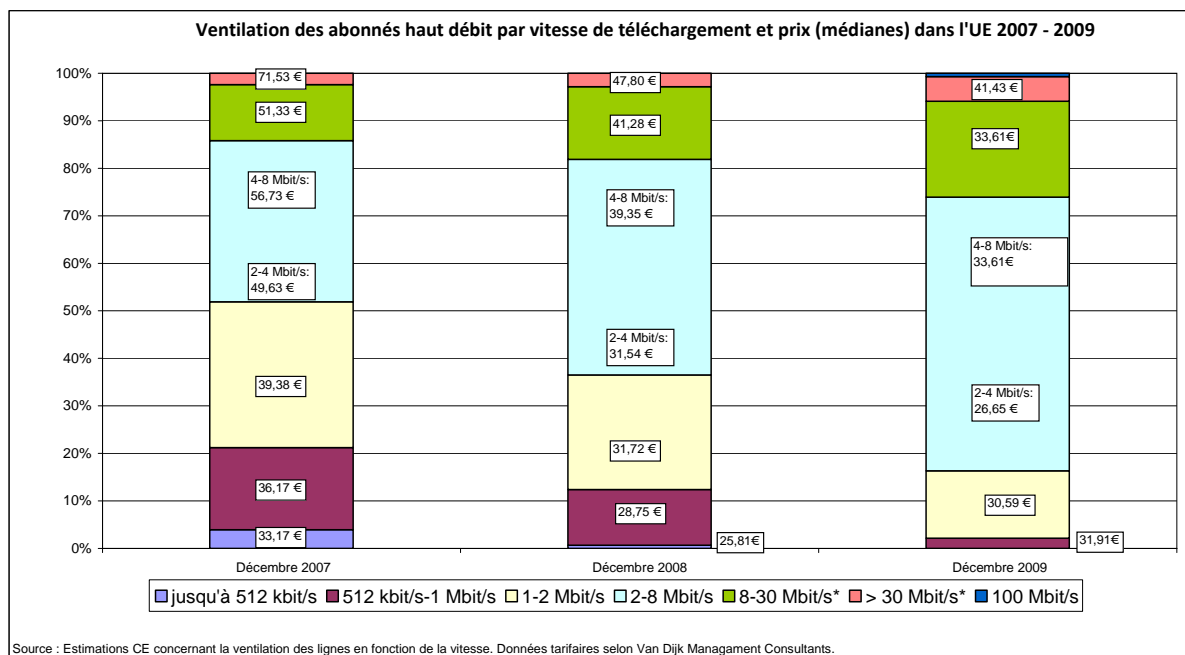
¹⁴ COM(2009) 586 et C(2009) 8287

¹⁵ JO L 274 du 20.10.2009, p. 25.

¹⁶ JO L 172 du 2.7.2008, p. 15.

proportion moindre que l'année dernière. Les utilisateurs se voient de plus en plus proposer un accès à l'internet plus rapide pour des prix comparables.

Figure 6



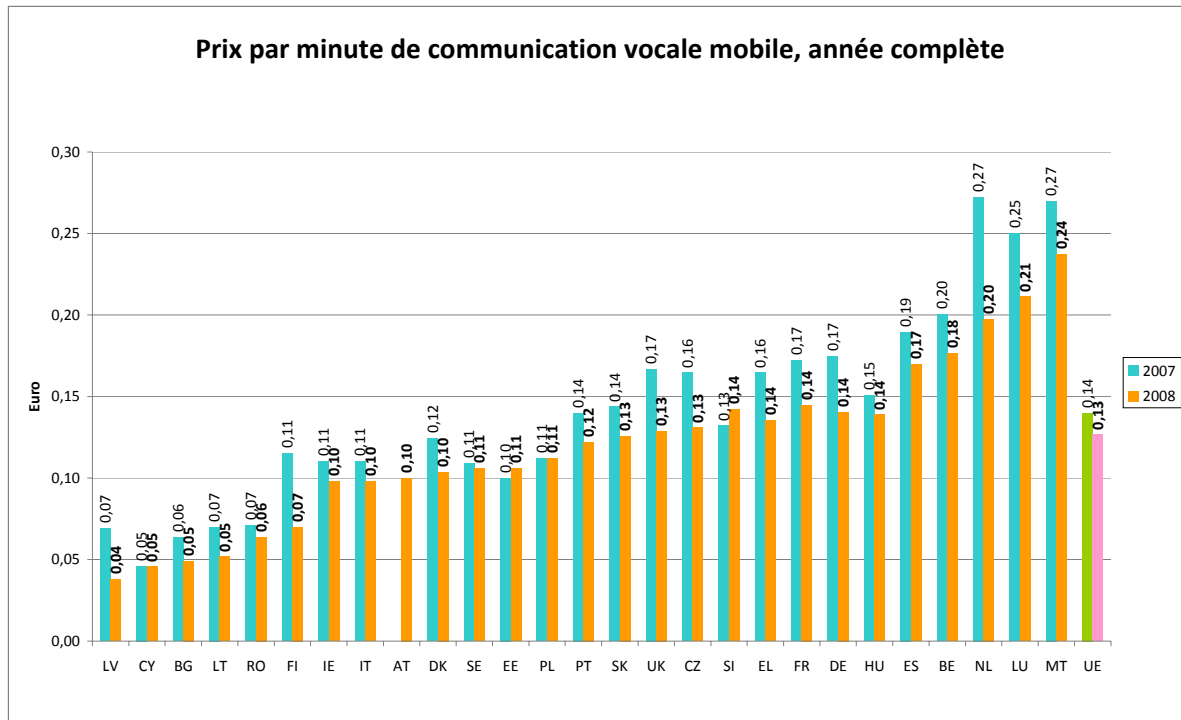
Prix des communications mobiles

Le règlement sur l'itinérance¹⁷ a entraîné une diminution considérable des tarifs d'itinérance et a amélioré la transparence des tarifs pour les utilisateurs de téléphones mobiles lors de leurs déplacements dans l'UE.

Le prix moyen par minute d'un appel mobile est passé de 0,14 euro en 2007 à 0,13 euro en 2008. Le renforcement de la concurrence, associé à une réglementation plus efficace des tarifs de terminaison d'appel, a favorisé le développement des offres à prix forfaitaires, ce qui a entraîné une baisse des prix de détail. C'est en Finlande et en Lettonie (figure 7) que les plus fortes baisses de prix (en pourcentage) ont été observées, mais les écarts entre les prix restent très marqués puisque la fourchette va de 0,04 euro en Lettonie à 0,24 euro à Malte. Ces écarts ne sont pas imputables aux seules caractéristiques du marché. Ils illustrent le fait que le marché unique n'est pas encore une réalité.

¹⁷ JO L 167 du 29.6.2009, p. 12.

Figure 7



Prix des communications fixes

Les tarifs de la téléphonie vocale fixe ont augmenté en 2009. Alors que la tendance générale sur les dix dernières années était à la baisse, le prix d'un appel local de 3 minutes a augmenté de 3,7 % en 2009¹⁸ tandis que le prix d'un appel national de trois minutes a subi une hausse de 4,8 %. Le prix d'un appel local de 10 minutes a légèrement augmenté (0,5 %) alors que celui d'un appel national de 10 minutes a enregistré une hausse de 4,1 % (figure 8). Depuis 2007, les écarts entre les prix de détail des appels locaux n'ont pas cessé de s'accroître et, pour les prix des appels vocaux nationaux, la fragmentation ne s'est pas estompée avec le temps (figures 9 et 10).

¹⁸ Méthodologie OCDE

Figure 8

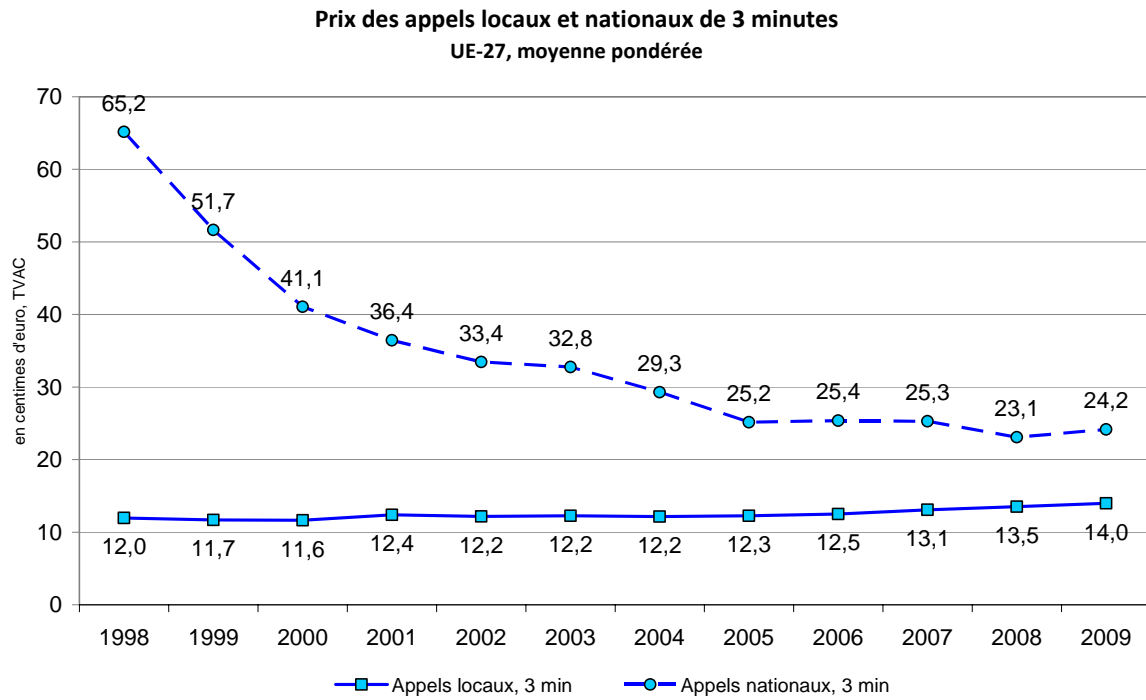


Figure 9

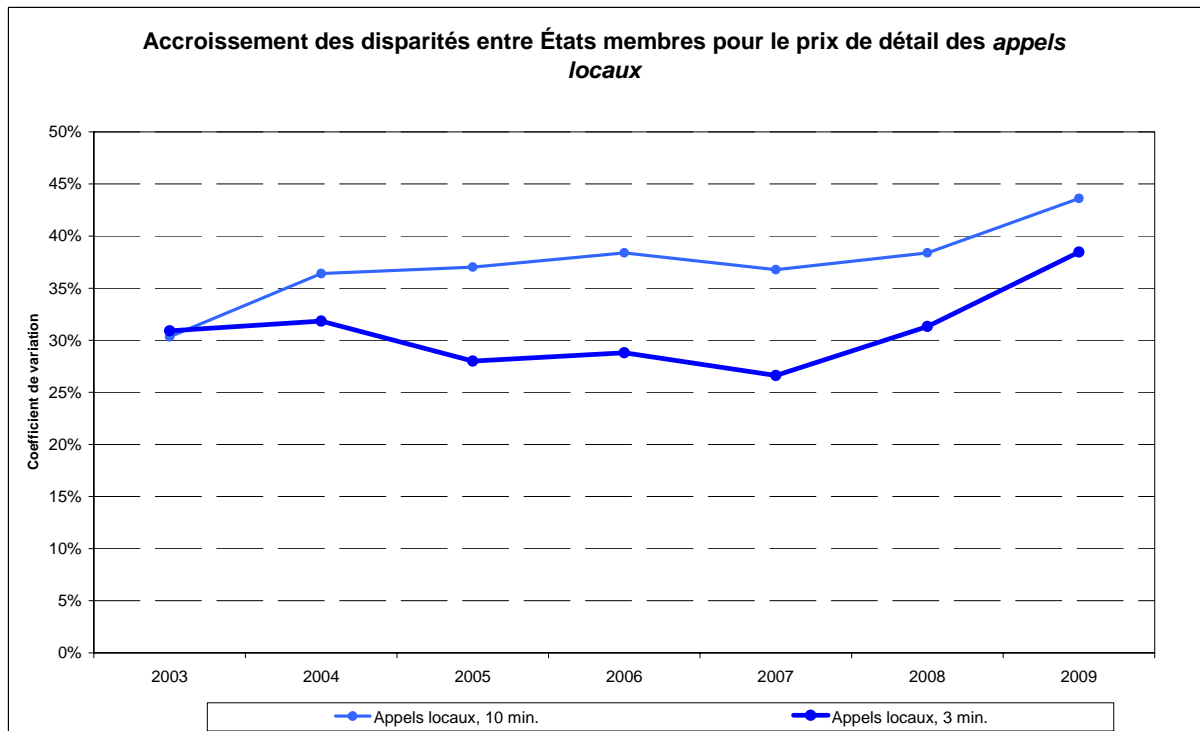
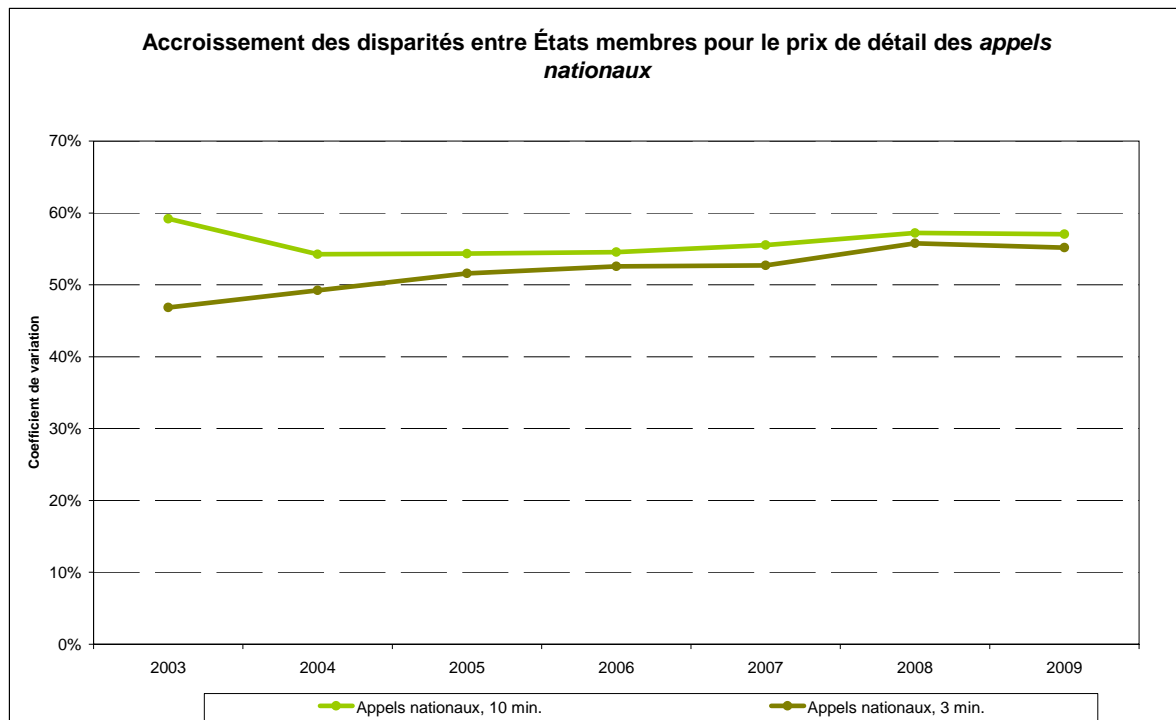


Figure 10



Transparence des prix

Plusieurs États membres (tels que la Roumanie, le Portugal, la France, le Royaume-Uni, l'Espagne, la Lituanie, la Pologne, la Hongrie et la Slovénie) ont renforcé la transparence en adoptant de nouvelles dispositions législatives.

Certains États membres ont également renforcé les obligations en matière de transparence, les codes de conduite ou les plafonds tarifaires en ce qui concerne les appels surtaxés et les services à valeur ajoutée.

Pour ce qui est de la qualité du service, ce sont surtout les services internet qui ont retenu l'attention, et plus particulièrement la vitesse des lignes haut débit. Certaines ARN (au Danemark, en Lettonie ou en Grèce, par exemple) ont continué à développer des outils informatiques qui permettent à l'utilisateur final de tester la vitesse réelle de sa connexion haut débit.

Le cadre réglementaire révisé renforce encore l'exigence relative à la fourniture d'informations transparentes sur les prix et les conditions de service.

Service universel

Dans le domaine du service universel, deux types d'actions ont été entreprises. Premièrement, plusieurs États membres ont exécuté de nouvelles procédures de désignation pour tout ou partie des éléments des obligations de service universel existantes. Deuxièmement, les États membres ont été de plus en plus nombreux à envisager d'élargir le champ d'application du service universel aux services à haut débit. Dans un certain nombre d'États membres, le service universel est encore fourni dans le cadre d'un régime transitoire ou de dispositions législatives, sans procédure de désignation. La Commission a insisté sur la nécessité de

procéder rapidement à des désignations. Bien que le nombre de demandes de compensation soit en augmentation, dans la plupart des États membres, le mécanisme de financement relatif au service universel n'a pas été activé. En raison de retards administratifs, de procédures judiciaires ou d'adaptations des méthodes de calcul des coûts nets, la compensation par l'intermédiaire d'un fonds de service universel n'est actuellement possible qu'en France, en République tchèque et en Roumanie.

Plusieurs États membres ont assoupli les obligations relatives aux services qui sont fournis par le marché ou dont l'importance semble devenir moindre. Par exemple, en République tchèque, en Estonie, en Italie, en Finlande, en Irlande et en Autriche, aucune entreprise n'a été désignée pour la fourniture de services d'annuaire et de renseignements téléphoniques complets. En Allemagne, au Luxembourg et en Suède, le service universel est fourni sans désignation formelle.

Des procédures d'infraction pour mise en œuvre incorrecte ouvertes à l'encontre de la Belgique, du Portugal et de l'Espagne sont toujours en cours. En outre, le mécanisme de financement danois fait actuellement l'objet d'un examen.

Accès des utilisateurs à l'internet et gestion du réseau

L'économie numérique est fondée sur la disponibilité de services et applications innovants. Le cadre réglementaire révisé renforce les exigences en matière de transparence et donne aux ARN les pouvoirs de fixer des paramètres de qualité de service afin d'éviter la dégradation des services et l'obstruction ou le ralentissement du trafic. Dans certains États membres, la question de la neutralité de l'internet est problématique, notamment dans les cas où des opérateurs mobiles empêchent l'accès ou appliquent des stratégies tarifaires différenciées aux services de VoIP. Dans certains États membres, des initiatives législatives visant à protéger les droits de propriété intellectuelle ont suscité un débat sur la manière de concilier les droits des utilisateurs finals et la nécessité de préserver les intérêts légitimes des détenteurs de droits de propriété intellectuelle. Conformément à sa déclaration au Parlement européen¹⁹, la Commission suivra attentivement l'évolution de ce dossier.

Portabilité du numéro

La portabilité du numéro est désormais disponible dans tous les États membres. Les délais et le niveau de prix sont des éléments qui revêtent une importance particulière à cet égard. Les délais ont été considérablement réduits (au Portugal, aux Pays-Bas, en Slovaquie, en Pologne ou en République tchèque) ou il est prévu qu'ils le soient. En octobre 2009, le délai moyen, en Europe, pour porter un numéro mobile était de 4,1 jours (contre 8,5 jours en octobre 2008) et, pour porter un numéro fixe, de 5,9 jours (contre 7,5 jours en octobre 2008). Il reste des progrès à accomplir puisque le cadre réglementaire révisé prévoit que le délai de portabilité du numéro doit être d'un jour ouvrable.

¹⁹ JO L 337 du 18.12.2009, p. 69.

Figure 11

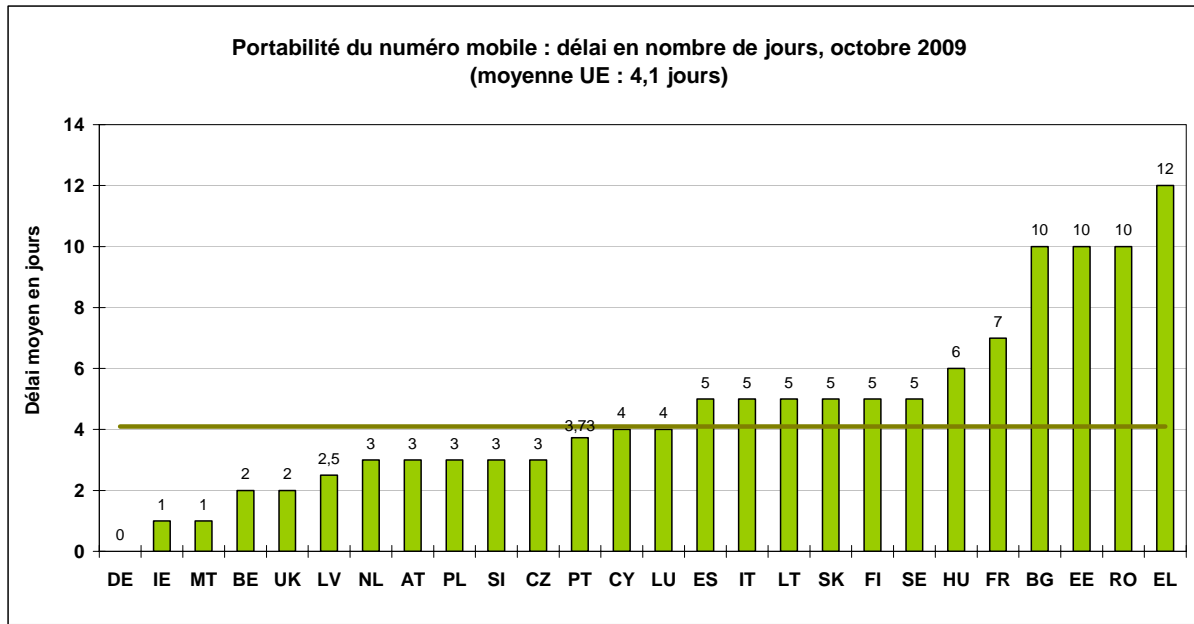
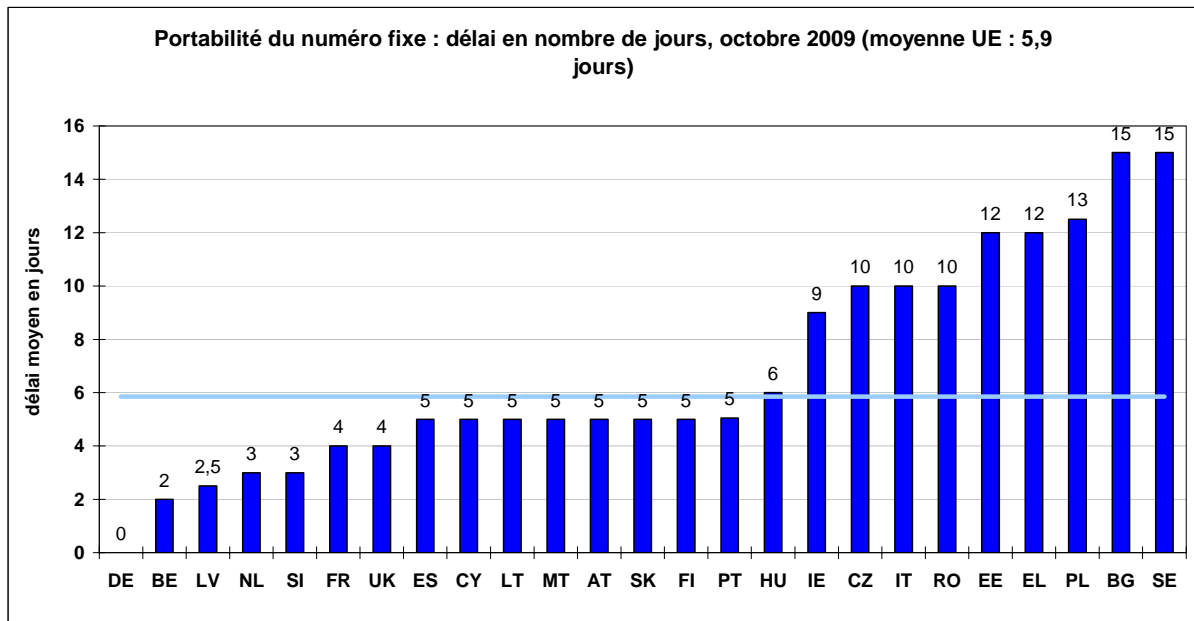


Figure 12



Si, dans certains pays, il n'est prélevé aucune redevance de gros pour la portabilité des numéros fixes, en Slovaquie, en revanche, les opérateurs se facturent une redevance de 50 euros. Pour les numéros mobiles, aucune redevance de gros n'est appliquée dans sept États membres, alors que des redevances élevées (respectivement 33 et 21 euros) sont exigées en Slovaquie et en République tchèque. Dans certains États membres, les consommateurs se voient également facturer une redevance pour porter leur numéro. Ces redevances dissuadent les consommateurs de demander la portabilité du numéro.

112 – Numéro d’appel d’urgence unique européen

La Commission demeure résolue à garantir la sécurité des citoyens européens lorsqu’ils voyagent dans l’UE en mettant le numéro d’urgence européen 112 à la disposition de tous. Dans la grande majorité des cas, la fourniture des services du 112 est désormais conforme à la législation européenne.

Les services de la Commission examinent actuellement des questions concernant la mise à disposition des informations relatives à la localisation de l’appelant dans certains États membres. Une procédure d’infraction concernant à la fourniture des informations relatives à la localisation de l’appelant ouverte à l’encontre de l’Italie est toujours en cours.

Il incombe aux États membres de faire en sorte que la population soit informée de la disponibilité du 112. Actuellement, seul un Européen sur quatre sait qu’il peut appeler le 112, où qu’il se trouve dans l’UE. Un certain nombre de mesures ont également été adoptées au niveau européen pour améliorer l’information du public²⁰. En février 2009, la Commission, le Parlement européen et le Conseil ont déclaré le 11 février «Journée européenne du 112». Le règlement sur l’itinérance prévoit que les utilisateurs de téléphones mobiles seront prévenus par SMS de la disponibilité du 112 lorsqu’ils voyagent à l’étranger.

Le cadre réglementaire révisé renforce les dispositions concernant les informations relatives à la localisation de l’appelant et l’information du public. La Commission continuera à œuvrer, avec les États membres, pour faire en sorte que les Européens puissent profiter de tous les avantages liés au numéro d’urgence européen unique.

Vie privée et communications électroniques

Les règles nationales applicables à la protection de la vie privée doivent être adaptées à l’usage prévu dans la nouvelle économie numérique. La Commission a ouvert une procédure d’infraction à l’encontre du Royaume-Uni pour transposition incorrecte des règles de l’UE sur la confidentialité des communications. Les principaux points en cause sont l’accord de l’utilisateur, l’absence de sanctions en cas d’infractions et l’absence d’autorité indépendante pour la surveillance des activités d’interception. D’autres États membres prennent des mesures destinées à garantir l’intégrité et la sécurité des communications électroniques (Malte, Suède) et à informer le public des risques de sécurité inhérents aux activités en ligne (Slovaquie, Pays-Bas, Suède).

Une étude récente²¹ consacrée aux actions entreprises pour lutter contre le pourriel, les espioniciels et les logiciels malveillants confirme la nécessité de procéder aux modifications législatives qui sont prévues par le cadre réglementaire révisé. Il s’agit notamment de règles d’application plus claires et plus cohérentes et de sanctions dissuasives, d’une meilleure coopération transfrontalière et de ressources suffisantes pour les autorités nationales chargées de protéger la vie privée des citoyens en ligne.

La Commission continuera à œuvrer pour asseoir la confiance des consommateurs et faire en sorte que le potentiel qu’offre l’économie numérique de l’UE puisse être pleinement exploité.

²⁰ http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/index_fr.htm

²¹

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/ext_studies/privacy_trust_policies/spam_spyware_legal_study2009final.pdf

5. CONCLUSIONS

Pour se rapprocher d'un marché unique réellement digne de ce nom, il est impératif de redoubler d'efforts pour s'attaquer aux problèmes recensés dans la présente communication. La Commission va, par conséquent, continuer à suivre avec attention l'évolution des marchés afin que des mesures concrètes puissent être prises rapidement. Dans le droit fil de l'agenda numérique et des mesures que ce dernier prévoit en ce qui concerne le spectre radioélectrique, le service universel, le traitement réglementaire des NGA et la protection de la vie privée, la Commission va également adopter un certain nombre de mesures ciblées:

- (1) pour régler les problèmes liés à la disparité des approches réglementaires et à l'application des mesures correctrices, qui ne se fait pas de manière efficace et en temps opportun;
- (2) pour établir des bases solides afin que la mise en œuvre du cadre réglementaire révisé se déroule correctement et en temps voulu;
- (3) pour garantir le fonctionnement efficace de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).

Ces mesures permettront par la suite de renforcer la concurrence au bénéfice des consommateurs et de garantir que les opérateurs travaillent dans un environnement qui leur permet d'adapter leur modèle d'activité aux nouvelles réalités.