

FR

FR

FR



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 24.3.2009  
COM(2009) 140 final

**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 2008 (14<sup>e</sup> RAPPORT)**

{SEC(2009) 376}

## 1. INTRODUCTION

Dans l'UE, le secteur des communications électroniques continue à procurer des avantages significatifs aux utilisateurs et aux consommateurs. Les pays de l'UE sont les leaders mondiaux pour l'utilisation du haut débit, l'internet mobile se développe rapidement, le prix de la plupart des services continue à baisser et les consommateurs profitent de plus en plus de services dégroupés. Même si le secteur n'est pas épargné par la crise économique actuelle<sup>1</sup>, on constate une certaine résilience qui s'explique par le niveau relativement élevé des liquidités dû à la nature intrinsèque des services de télécommunications de base, de plus en plus proposés à un tarif forfaitaire, ainsi que par le niveau relativement faible d'endettement. Les recettes continuent à augmenter et, en termes réels, le secteur connaît une croissance plus rapide que l'économie dans son ensemble. Toutefois, dans un contexte de plus en plus problématique, il devient nécessaire d'adopter une approche réglementaire qui contribue à une prévisibilité et une sécurité accrues et qui crée des conditions de concurrence équitables dans le marché unique européen.

Malgré les gains perçus par le consommateur, il est encore impossible d'exploiter tout le potentiel d'un marché des télécommunications concurrentiel à cause du manque d'efficacité et de cohérence dans l'application de la réglementation. Par exemple, les approches en matière d'accès de nouvelle génération (NGA) sont fragmentaires et il existe toujours diverses méthodes réglementaires de fixation des tarifs de terminaison d'appel mobile. Une approche plus cohérente de ces problèmes réglementaires, existants et nouveaux, est nécessaire pour accroître la sécurité et donner aux consommateurs comme aux entreprises davantage de possibilités de bénéficier d'un marché unique renforcé et plus concurrentiel.

Dans son effort pour assurer une réglementation efficace et cohérente, la Commission met la dernière main à une recommandation sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile et prépare une recommandation sur l'accès réglementé aux réseaux NGA.

Plus généralement, les propositions de la Commission<sup>2</sup> en vue de réformer le cadre réglementaire de l'UE visent à responsabiliser les consommateurs, à promouvoir une véritable concurrence et à lever les obstacles structurels qui continuent à entraver le développement du marché intérieur. Ces propositions sont actuellement examinées par le Parlement européen et le Conseil.

La présente communication rend compte de l'évolution dans le secteur des communications électroniques au cours de l'année 2008<sup>3</sup>.

## 2. ÉVOLUTION DES MARCHES

En 2008, la croissance du secteur européen des télécommunications s'est poursuivie à un taux de 1,3%<sup>4</sup> en termes réels alors que l'augmentation réelle du PIB était de 1% pour l'ensemble

---

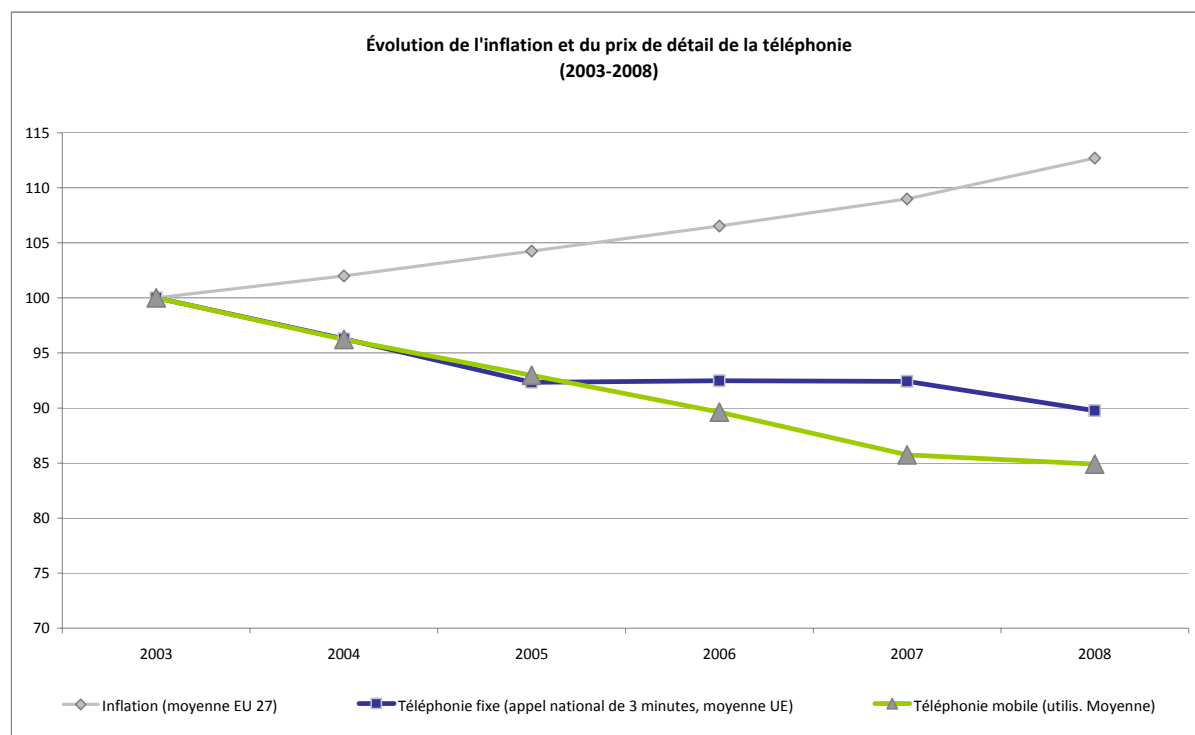
<sup>1</sup> La crise actuelle se distingue de la récession de 2002 qui a touché plus particulièrement le secteur des télécommunications.

<sup>2</sup> COM(2007) 697-699.

<sup>3</sup> Sauf indication contraire, la situation décrite est celle au 31 décembre 2008 et les données concernant le marché celles au 1<sup>er</sup> octobre 2008.

de l'économie. Grâce à la stabilité des liquidités de la plupart des opérateurs, le secteur résiste à la nette détérioration actuelle de la conjoncture économique relativement mieux que d'autres secteurs d'activité mais, comme les autres secteurs économiques, rencontre désormais des difficultés pour accéder au crédit, ce qui limitera inévitablement sa capacité à investir.

Le prix de la plupart des services de communications standard a continué à baisser et le secteur des communications électroniques produit toujours un effet modérateur sur l'inflation. Globalement, le consommateur européen moyen de services de communications électroniques était plus à l'aise en 2008 que l'année précédente.



Les consommateurs ont également bénéficié d'une offre plus importante de services nouveaux comme le haut débit mobile et le haut débit fixe par fibre optique, d'où une plus forte concurrence en fonction du réseau. Un fait particulièrement marquant en 2008 a été l'augmentation de la portabilité du numéro, tant fixe que mobile, ce qui facilite le changement d'opérateur et constitue un moyen essentiel d'encourager la concurrence.

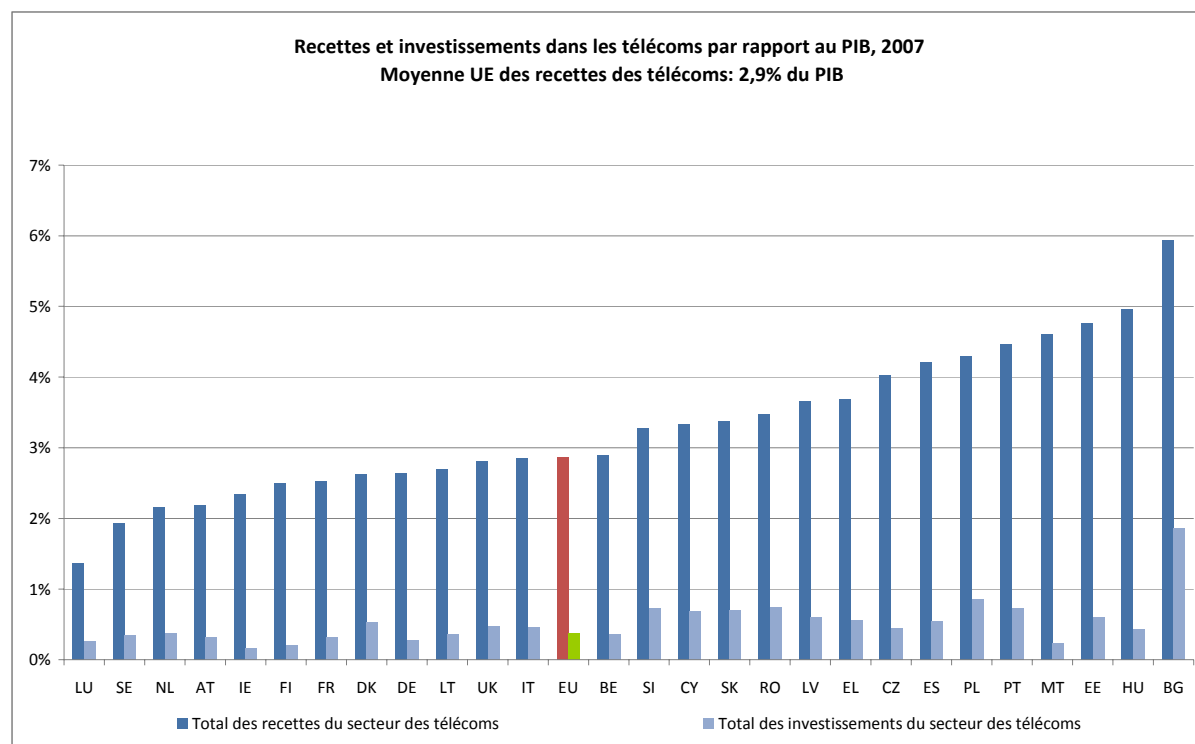
L'UE a également accentué ces tendances en intervenant lorsque la concurrence était insuffisante pour faire baisser les prix. Un bon exemple en est le règlement sur l'itinérance<sup>5</sup> qui a entraîné une diminution des tarifs d'itinérance d'environ 60%. En 2009, il est prévu d'étendre le champ d'application du règlement sur l'itinérance, qui est actuellement examiné au Parlement européen et au Conseil, aux tarifs des SMS et des services de données en itinérance.

## Investissements et recettes

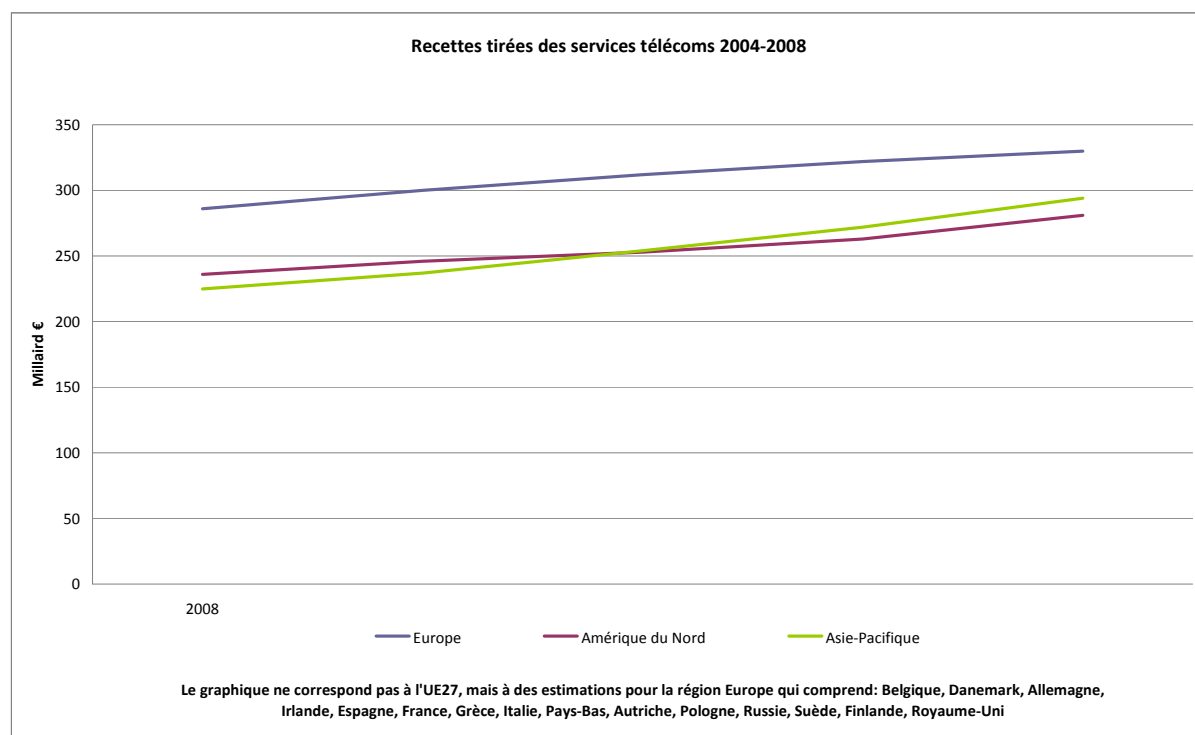
<sup>4</sup> EITO, novembre 2008.

<sup>5</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/roaming/regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/regulation/index_en.htm)

En 2008, les recettes du secteur des télécommunications ont représenté plus de 52% des recettes de l'ensemble du secteur des TIC. Les données recueillies par les autorités de régulation nationales (ARN) pour 2007 indiquent que les recettes du secteur européen des télécommunications ont atteint presque 357 milliards d'euros, soit 2,9% du PIB.



Les données concernant l'investissement aux Pays-Bas et au Royaume-Uni proviennent d'estimations de l'OCDE.



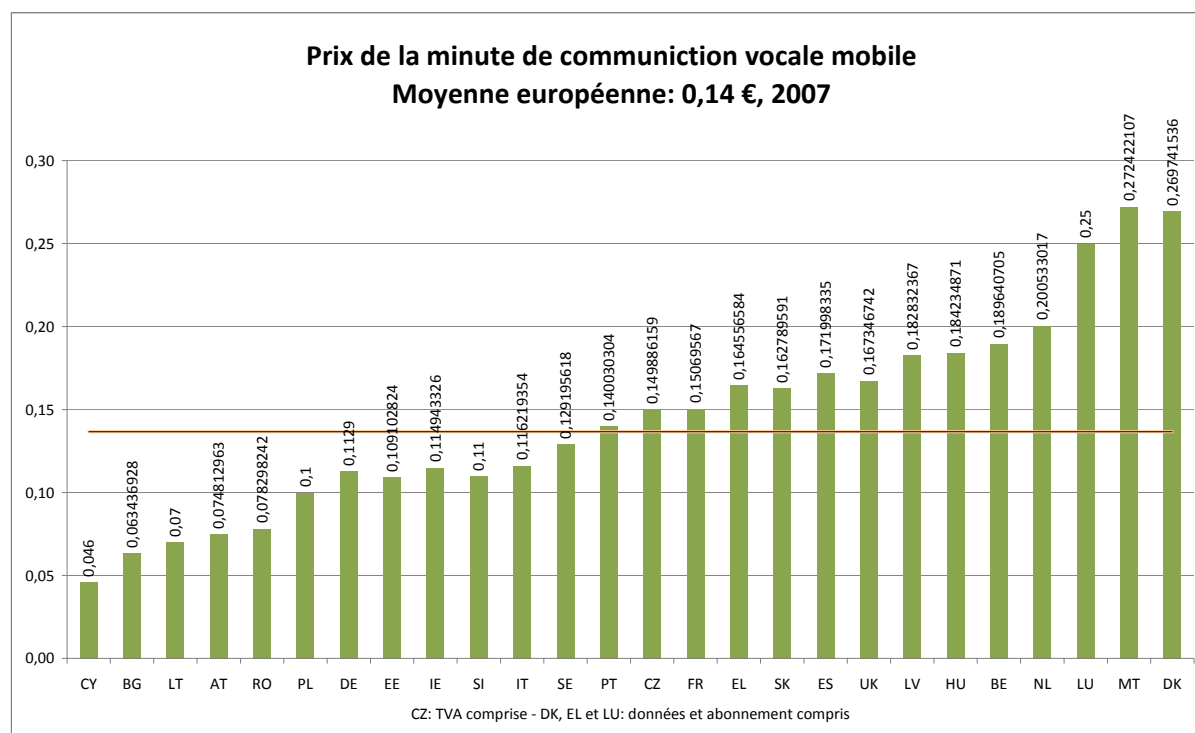
En 2007, et pour la sixième année consécutive, les investissements ont augmenté d'environ 1,5%. Il est probable que cette tendance va se poursuivre en 2008, mais avec un certain tassement en raison de la crise financière<sup>6</sup>.

La capitalisation du marché du secteur des télécommunications a diminué depuis le début de 2008, mais de façon moins prononcée que celle d'autres secteurs. L'indice Dow Jones SXKP<sup>7</sup>, qui mesure les performances du secteur dans son ensemble, a diminué de 20% alors que l'économie en général a enregistré une baisse<sup>8</sup> de 25%.

## Téléphonie mobile

Le marché de la téléphonie mobile reste le plus dynamique du secteur des télécommunications électroniques en raison de l'augmentation du volume d'appels et de l'adoption du haut débit mobile.

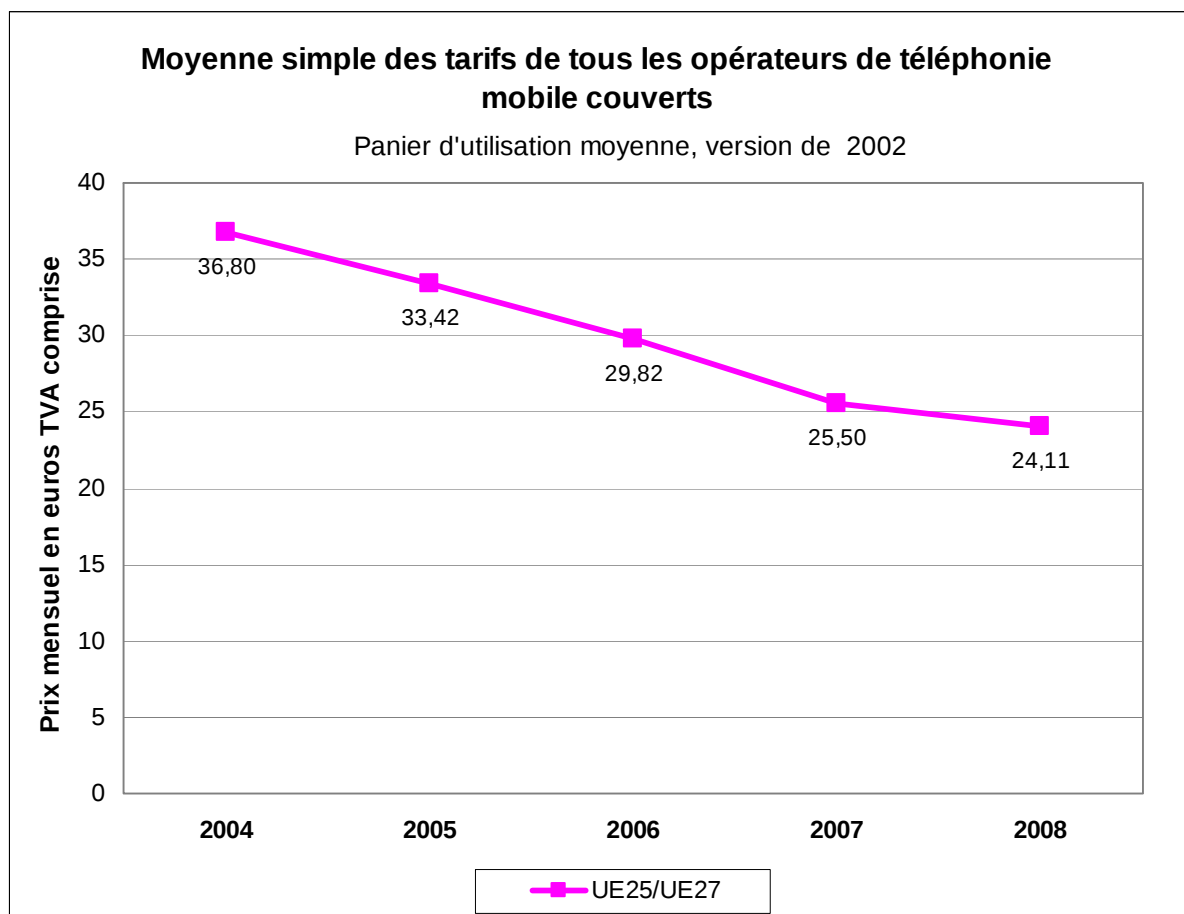
En général, le tarif des services mobiles a diminué au cours de l'année, du fait surtout de la baisse du prix des services de téléphonie vocale mobile et des SMS nationaux. La diminution des recettes qui en a résulté pour les opérateurs a toutefois été partiellement compensée par l'augmentation du volume des ventes. Cependant, comme le montre le graphique ci-après, les prix varient toujours considérablement dans l'UE. Certaines des variations peuvent certes s'expliquer par les différences de coût de la vie et de pouvoir d'achat au niveau local, d'autres par la diversité des modèles économiques et d'autres encore par les conditions de concurrence mais, globalement, les variations sont d'une telle ampleur qu'il est inconcevable de les imputer à ces seuls facteurs. Les différences de réglementation entre États membres semblent contribuer significativement à ces variations.



<sup>6</sup> EITO, novembre 2008.

<sup>7</sup> Indice Dow Jones SXKP Telecoms (au 22 août 2008): voir annexe pour les composants.

<sup>8</sup> Mesurée par l'indice Dow Jones 50 Stoxx.



Aux fins des graphiques ci-dessus, on a eu recours aux paniers d'utilisation selon la méthode de l'OCDE de 2002<sup>9</sup>.

Depuis 2004, les tarifs de téléphonie mobile, mesurés selon la méthode dite des «paniers d'utilisation de l'OCDE», ont diminué de 34,5% pour tous les profils de consommation.

Les services internet mobiles représentent désormais près de 3% du chiffre d'affaires du secteur et continuent à montrer des signes de croissance forts. L'augmentation de la demande de services mobiles à haut débit prouve qu'il est nécessaire d'adopter une approche plus coordonnée de la gestion des radiofréquences au niveau communautaire, laquelle est au centre des propositions de révision de la Commission.

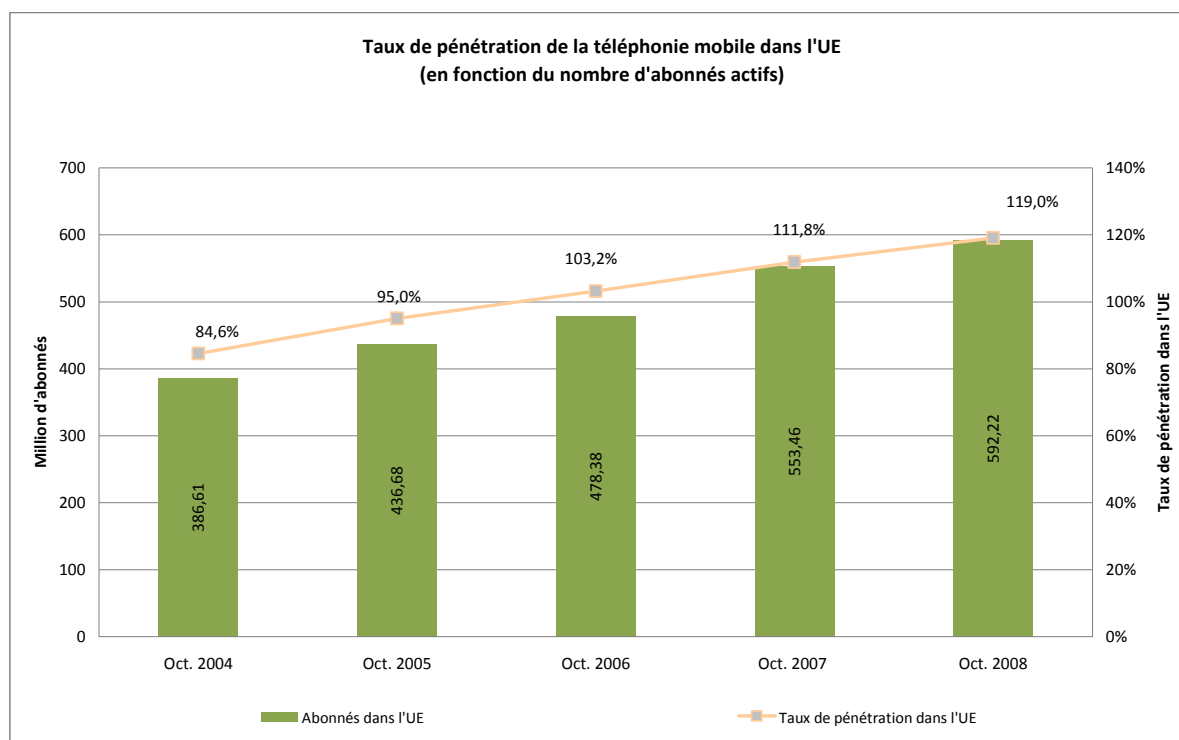
Selon les estimations, les SMS représentent 11% des recettes des opérateurs de téléphonie mobile. Le prix unitaire des SMS est resté stable mais le fait que les opérateurs vendent les SMS «à la louche» peut rendre le SMS à l'unité très bon marché au niveau national et engendrer de gros volumes. L'année dernière, il est devenu évident que certains opérateurs avaient commencé à offrir des services de données à des tarifs forfaitaires. Les recettes tirées des services internet mobiles sont plus élevées en Europe qu'aux États-Unis.

Toutefois, ces tendances au niveau national ne se retrouvent pas dans le prix des SMS et, dans une certaine mesure, dans celui des services de données en itinérance qui restent

<sup>9</sup> Pour plus de détails, se reporter aux annexes.

anormalement élevés dans l'UE. C'est pourquoi la Commission a adopté des propositions visant à étendre le champ d'application actuel du règlement sur l'itinérance à ces services.

Le taux moyen de pénétration de la téléphonie mobile dans l'UE, d'un niveau déjà très élevé l'année dernière, a continué à augmenter et est passé de 112% à 119%<sup>10</sup>. On constate aussi une utilisation accrue des services 3G dont le nombre d'utilisateurs dans l'UE était estimé, fin 2008, à environ 91,3 millions (15,5% du nombre total d'abonnés des opérateurs de téléphonie mobile). La part de marché moyenne des principaux opérateurs, après être restée stable au cours des deux années précédentes, a diminué d'environ 3%.



## Tarifs de terminaison d'appel mobile

L'intervention des ARN a encore permis de faire baisser les tarifs de terminaison d'appel mobile (MTR) même si ceux-ci restent élevés. En octobre 2008, la valeur moyenne de ces tarifs était de 8,55 centimes d'euro, soit une réduction de 11,6% par rapport aux 9,67 centimes d'octobre 2007. Mais les tarifs varient toujours considérablement d'un pays à l'autre, de 2,10 centimes à Chypre jusqu'à 15,92 centimes en Bulgarie.

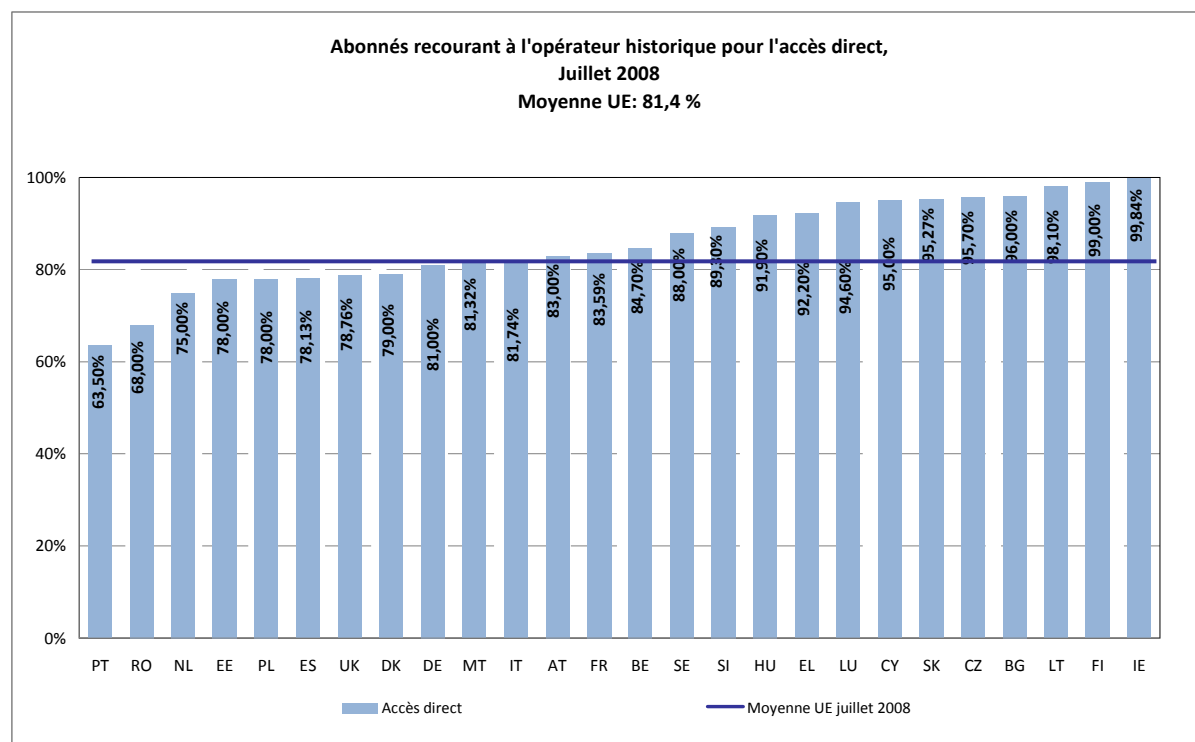
## Téléphonie vocale fixe

En 2008, les recettes du marché traditionnel de la téléphonie vocale fixe ont encore enregistré une baisse de 5%, ce qui est comparable à 2007. Le remplacement des services sur réseau commuté classique par des services mobiles et à haut débit (p. ex. voix sur haut débit) explique, dans une large mesure, cette tendance.

<sup>10</sup> Selon les données de l'OCDE, le taux de pénétration de la téléphonie mobile était, en 2007, de 87% aux États-Unis et de 84% au Japon.

En moyenne, la part de marché des opérateurs historiques de téléphonie fixe se stabilise mais, dans certains pays, elle a augmenté. On a observé une augmentation considérable de l'accès direct fourni par de nouveaux opérateurs: cinq points de pourcentage entre juillet 2007 et juillet 2008 pour atteindre 18,6% des abonnés.

Généralement, les prix se stabilisent mais, sur certains marchés locaux de téléphonie vocale, ils ont augmenté. Concernant le marché de l'interconnexion de réseau fixe, les prix de gros se stabilisent également.



## Téléphonie vocale sur internet (VoIP) et convergence

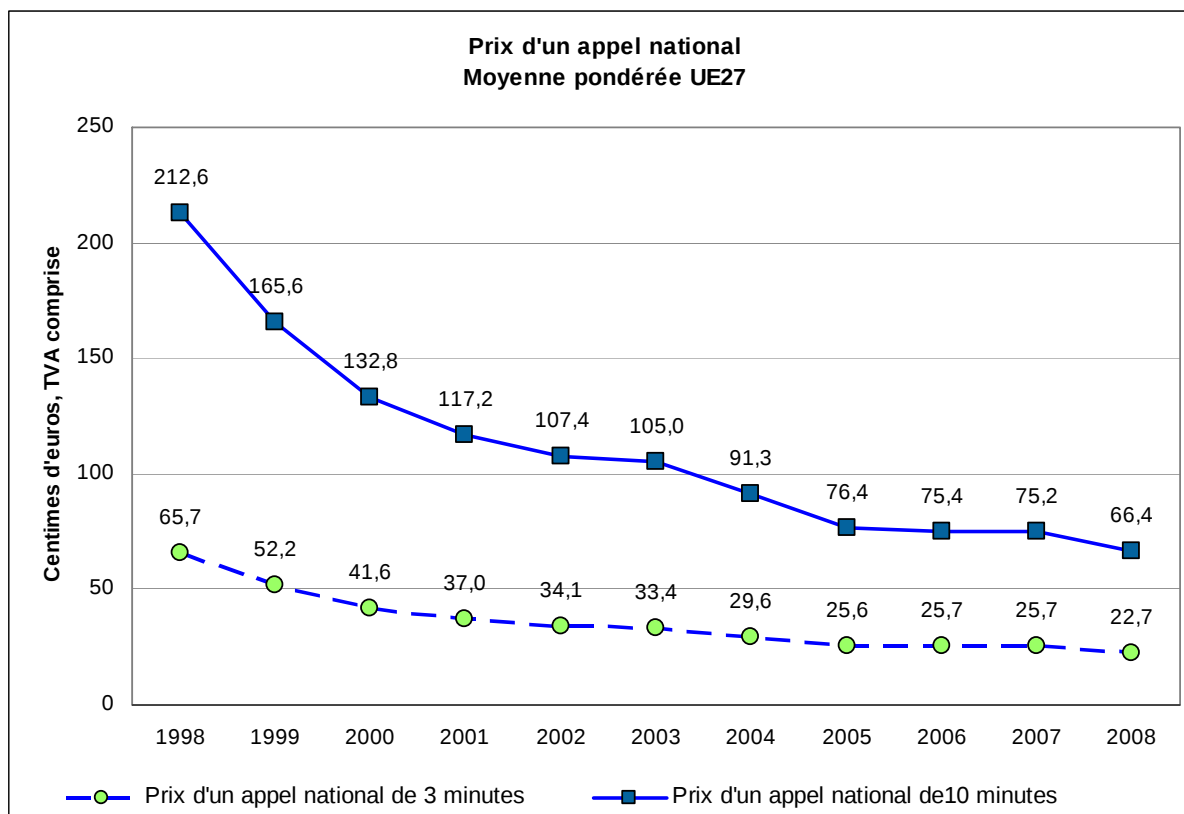
La VoIP continue à remplacer la téléphonie vocale fixe classique. La part de marché de la VoIP gérée a presque doublé pour atteindre 8,33% du marché de l'UE.

12,25% des Européens sont aujourd'hui abonnés à des offres groupées, ce qui représente une augmentation de 33,3% par rapport à l'année dernière<sup>11</sup>.

## Tarifs

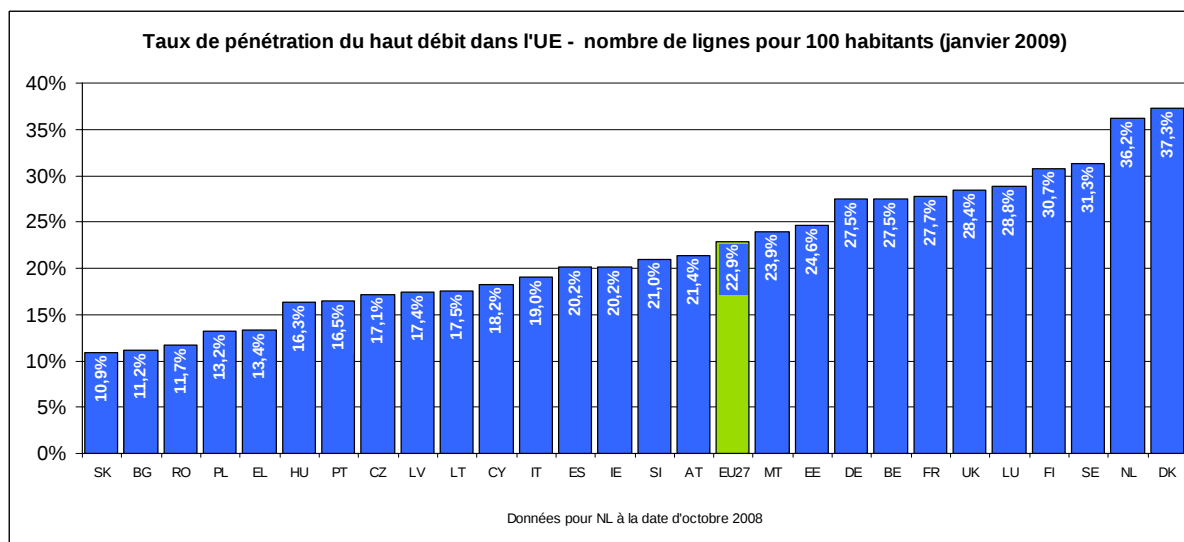
Le prix des appels nationaux de 3 minutes comme de 10 minutes a baissé de 11,7% au cours de l'année, ce qui constitue la plus forte baisse depuis 2004.

<sup>11</sup> Par offre groupée, on entend une offre commerciale de deux ou plusieurs services commercialisés comme une offre unique et proposés à un prix unique.

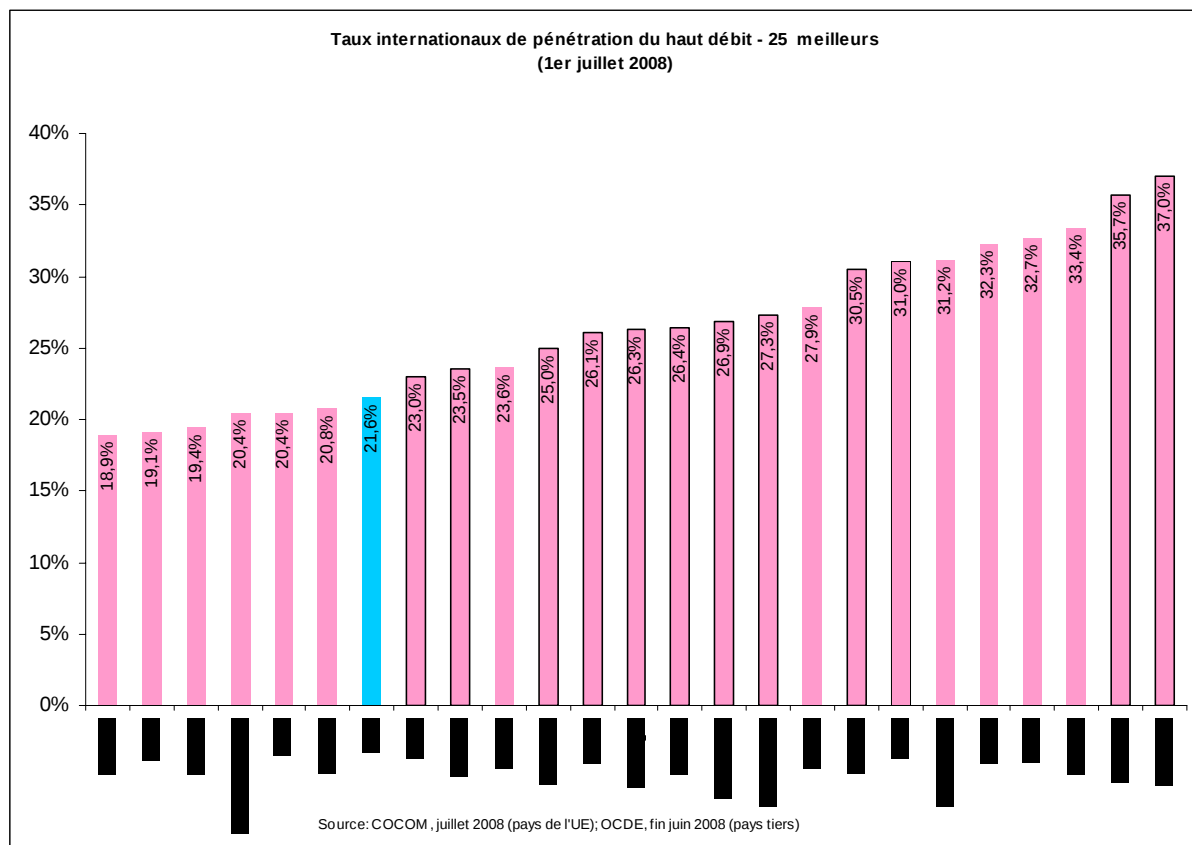


## Haut débit

Le taux de pénétration du haut débit fixe a continué à augmenter en 2008. 14 millions de lignes ont été ouvertes, ce qui porte le taux moyen de pénétration du haut débit fixe dans l'UE à 22,9%.



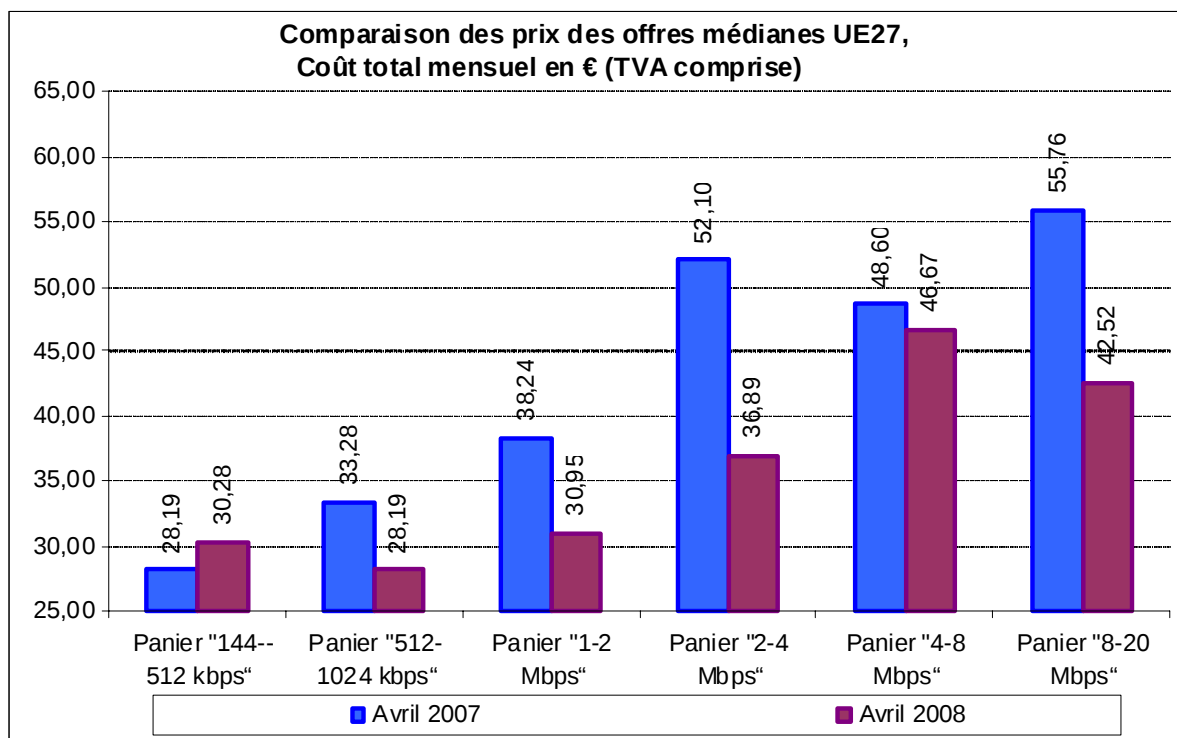
Les champions de l'UE sont restés les leaders mondiaux de la pénétration du haut débit. Actuellement, neuf pays appartenant à l'UE se placent devant les États-Unis et l'Union dans son ensemble talonne le Japon et l'Australie.



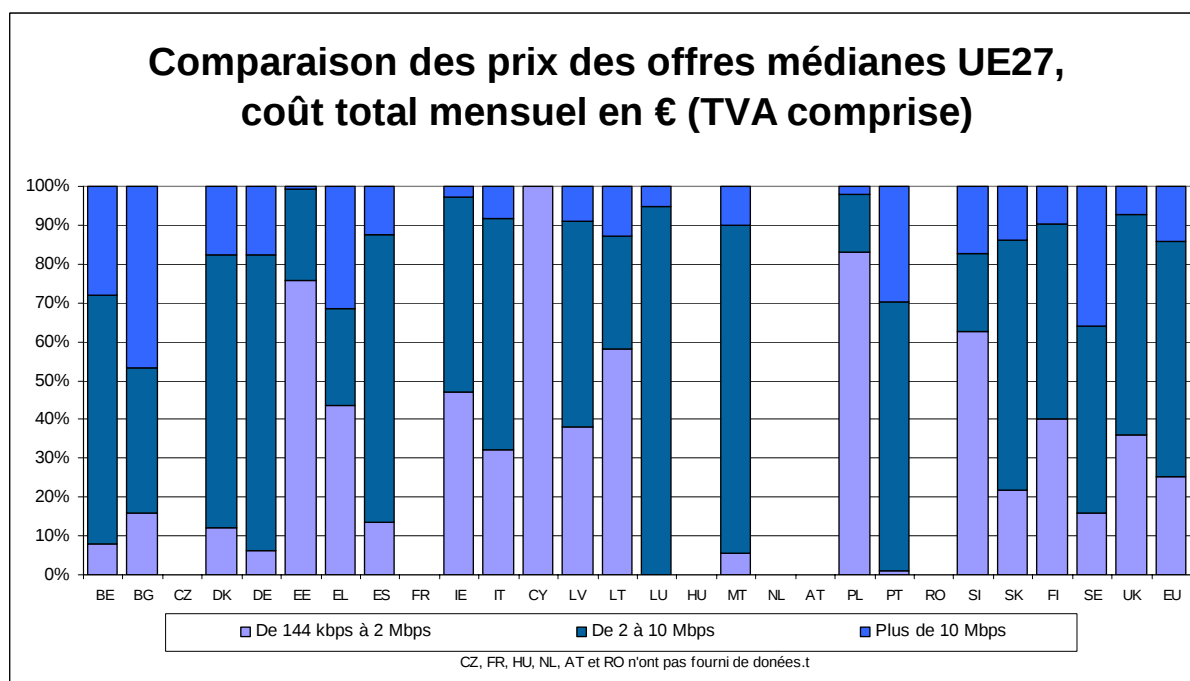
L'écart entre le plus performant et le moins performant des pays européens se réduit mais la différence reste importante: 26,3 points de pourcentage entre le moins performant (Slovaquie) et le plus performant (Danemark).

Le DSL reste la principale technologie de haut débit dans l'UE, mais d'autres technologies gagnent du terrain (fibre optique et sans fil). Les produits basés sur l'accès dégroupé à la boucle locale continuent à connaître une forte croissance et représentent désormais 69,3% des lignes DSL exploitées par de nouveaux opérateurs. Les prix de gros de l'accès diminuent. La Commission prendra en compte les conséquences de cette évolution dans sa recommandation sur le NGA.

Le prix des abonnements au haut débit continue à baisser.

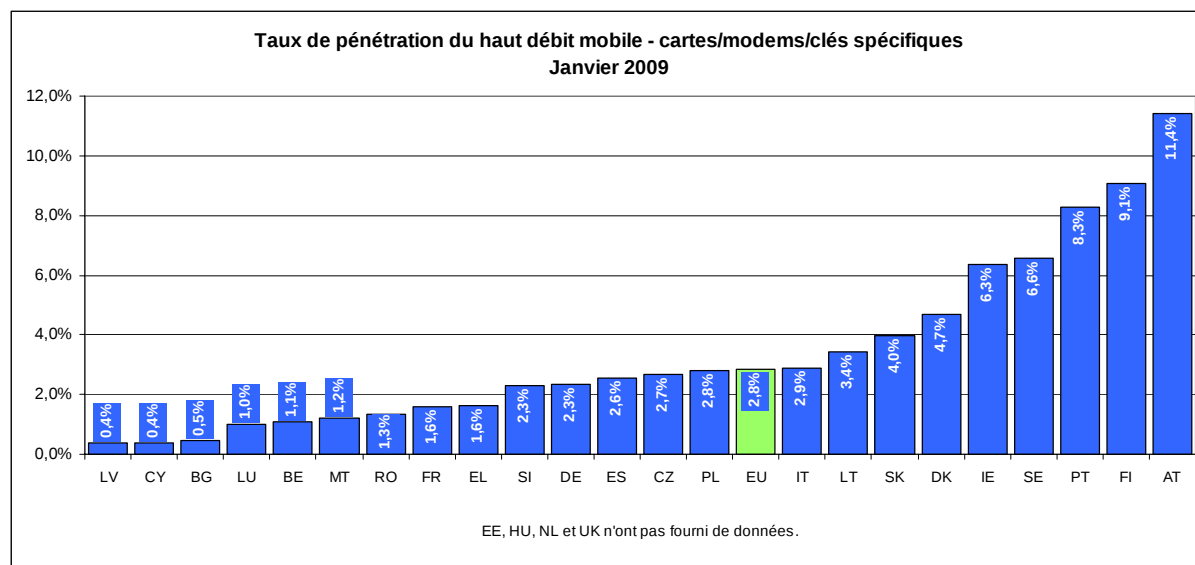


Trois quarts des lignes à haut débit dans l'UE ont une vitesse de téléchargement d'au moins 2 mégabits par seconde (Mbps), ce qui permet par exemple de regarder la télévision par internet.



Le haut débit mobile commence à décoller (13% de pénétration en moyenne). Le nombre de connexions mobiles à haut débit utilisant uniquement des cartes/modems/clés spécifiques est cependant beaucoup moins élevé (2,8% de pénétration). L'abonnement au haut débit mobile est en train de devenir, dans plusieurs pays, une solution valable de remplacement du haut

débit fixe même si les technologies sans fil offrent généralement des vitesses de transmission inférieures à celles des technologies filaires.



Si les politiques des États membres visant à réduire la fracture numérique commencent à porter leurs fruits, il reste encore beaucoup à faire pour réellement combler le fossé. À la fin de 2007, les réseaux DSL étaient disponibles à 93% de la population européenne mais 30% de la population rurale n'y a toujours pas accès<sup>12</sup>.

### 3. ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE

#### Cadre institutionnel

##### *Indépendance des ARN*

L'indépendance des ARN est une condition préalable à l'impartialité et à l'efficacité de la réglementation des activités du secteur. Elle peut notamment être compromise lorsque des États membres gardent le contrôle sur des opérateurs. Par exemple, la Commission a dû engager des procédures d'infraction à l'encontre de la Lituanie, de la Lettonie et du Luxembourg pour y garantir une séparation effective des fonctions de réglementation et de contrôle. L'affaire concernant le Luxembourg a été classée au début de 2009. Les conditions de nomination ou de révocation du chef de l'ARN ont conduit la Commission à déférer la Pologne devant la Cour de justice et à entamer une procédure d'infraction à l'encontre de la Roumanie. Les services de la Commission étudient également les conditions dans lesquelles le chef de l'ARN slovaque a été démis de ses fonctions. La séparation effective des fonctions de réglementation et de contrôle en Bulgarie a conduit la Commission à mettre un terme à la procédure d'infraction à l'encontre de cet État membre.

##### *Pouvoirs et moyens des ARN*

<sup>12</sup> COM(2008) 572 sur la portée du service universel. La Commission a engagé un débat sur l'avenir du service universel en mettant particulièrement l'accent sur les services à haut débit.

Bien que le problème des moyens reste préoccupant dans certains États membres, la plupart des ARN semblent généralement disposer des pouvoirs juridiques appropriés pour s'acquitter des tâches prévues par le cadre réglementaire. La Commission a engagé une procédure d'infraction à l'encontre de la Suède du fait de l'inexistence d'autorité compétente pour régler les différends en matière d'interconnexion.

### *Recours*

Les recours systématiques et la lenteur des procédures continuent à nuire à la sécurité juridique et à la mise en œuvre effective du cadre réglementaire dans plusieurs États membres (p. ex. Belgique, Hongrie, Portugal, Roumanie et Suède). En revanche, la Grèce et la Pologne ont fait des efforts pour résoudre ces problèmes. Entre-temps, la Cour de justice a fourni des précisions concernant le type d'entreprises ou d'utilisateurs ayant droit de recours contre les décisions des ARN, ce qui devrait en augmenter le nombre dans certains États membres (p. ex. Suède) et renforcera la protection juridique en améliorant la situation des concurrents.

## **Mesures réglementaires**

### *Analyses de marché*

Concernant le deuxième cycle d'analyses de marché, des progrès significatifs ont été accomplis et, dans certains cas, le troisième cycle a déjà commencé (p. ex. Finlande, Autriche et Hongrie). Compte tenu des notifications récemment reçues, tous les États membres, à l'exception de la Bulgarie, la Pologne et la Roumanie, ont désormais achevé le premier cycle d'analyses de marché.

### *Mesures correctrices*

De nombreux États membres n'assurent pas convenablement ou à temps la mise en œuvre et l'application des mesures correctrices. Outre le Royaume-Uni, quelques États membres ont envisagé la possibilité d'instaurer, voire commencé à le faire, une certaine forme de séparation de l'opérateur puissant sur le marché. En Suède, une loi a été votée pour permettre à l'ARN d'imposer, sous réserve de l'approbation de la Commission, une séparation fonctionnelle à l'opérateur historique.

Forte de son expérience de la mise en œuvre du cadre réglementaire, la Commission continuera à soutenir les ARN et à collaborer avec elles afin d'accroître la prévisibilité et la sécurité sur le marché.

Le manque de cohérence dans l'application des solutions continue à poser un problème comme exposé ci-après:

### *Haut débit*

Tandis que certains produits d'accès comme le train binaire ou le DSL nu ont fini par être disponibles dans certains pays (p. ex. Allemagne, Slovénie, Espagne), dans d'autres (p. ex. Bulgarie, Slovaquie, Hongrie, Chypre, Suède, Lettonie), l'inapplication ou le retard dans l'application des solutions imposées, l'inadéquation des conditions techniques ou économiques aux produits d'accès disponibles ou la diversité des conditions applicables aux différents produits d'accès ont freiné l'adoption de ces produits et la concurrence de nouveaux opérateurs.

Les approches relatives aux obligations de contrôle de la fixation des prix de gros de l'accès à haut débit varient considérablement d'un État membre à l'autre. Certaines ARN emploient des méthodes de prix de détail minoré tandis que d'autres appliquent l'orientation en fonction des coûts. Quelques ARN n'ont pas pu mettre en œuvre les obligations d'orientation en fonction des coûts qu'elles ont imposées et recourent entre-temps à d'autres méthodes comme l'analyse comparative (p. ex. Portugal, Pologne).

Les ARN sont également confrontées à un défi majeur, celui du traitement réglementaire des offres groupées afin de garantir que les opérateurs restent en mesure de se concurrencer.

Les NGA continuent à poser un problème réglementaire et, si de nombreuses ARN ont commencé à réfléchir au traitement réglementaire des NGA et à adopter des mesures appropriées, d'autres n'en sont qu'au tout début de leurs discussions, ce qui crée une insécurité pour les opérateurs et nuit à la cohérence entre les États membres.

Certaines ARN ont levé les obligations imposées sur le marché de gros de l'accès à haut débit en définissant des marchés géographiques différents (Royaume-Uni, Portugal).

### *Téléphonie mobile*

En ce qui concerne les méthodes de calcul des MTR, les approches divergent toujours. Dans certains États membres, aucune régulation des prix n'est imposée et les MTR doivent être négociés commercialement (p. ex. Slovaquie). Il subsiste aussi des différences dans l'UE quant à la fixation de MTR symétriques ou asymétriques. Comme on l'a déjà indiqué, cette diversité des pratiques entraîne une grande variation des MTR d'un pays à l'autre.

### *Téléphonie fixe*

En ce qui concerne les marchés de la terminaison d'appel, les États membres ont appliqué diverses méthodes de comptabilisation des coûts, comme le modèle LRIC ou les coûts historiques.

De nombreuses ARN ont levé la réglementation sur les marchés de détail de la téléphonie vocale (p. ex. Allemagne, Espagne, France, République tchèque, Irlande, Pays-Bas).

Au cours du processus communautaire de consultation, la Commission a relevé une pratique grâce à laquelle, bien que la définition du marché ait été modifiée pour dissiper les craintes de la Commission, les solutions imposées sur ce marché, où la Commission jouit de pouvoirs plus limités, produisaient le même effet que si la définition du marché n'avait pas été changée. Les propositions de la Commission visant à réformer le cadre réglementaire de l'UE, en lui permettant d'agir aussi lorsque les solutions proposées par une autorité nationale de régulation risquent d'entraver le bon fonctionnement du marché intérieur, éviteraient une telle situation.

### **Gestion du spectre**

- En général, la plupart des États membres ont appliqué les décisions adoptées par la Commission jusqu'en 2007 afin d'harmoniser le spectre radioélectrique, à l'exception de la décision relative à la mise à disposition harmonisée des informations concernant l'utilisation du spectre radioélectrique à l'intérieur de la Communauté. Entre-temps, certains États membres (p. ex. Danemark, Grèce, Pays-Bas et Portugal) ont pris des mesures pour intégrer des approches fondées sur le marché dans leurs méthodes de gestion du spectre.

- En novembre 2008, la Commission a proposé d'actualiser et de simplifier la directive GSM pour permettre l'introduction de nouveaux services mobiles, en commençant par les services UMTS, dans la bande de 900 MHz. Plusieurs États membres ont pris des mesures réglementaires concrètes 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.

Au niveau de l'UE, le Parlement européen et le Conseil ont adopté une décision<sup>13</sup> concernant la sélection et l'autorisation de systèmes fournissant des services mobiles par satellite (MSS), qui vise à créer un marché unique des services mobiles par satellite paneuropéens.

Il s'avère que de plus grands efforts s'imposent pour assurer une application effective des décisions de la Commission en matière d'harmonisation du spectre.

### *Dividende numérique*

Si certains États membres (p. ex. Finlande, France, Royaume-Uni) ont saisi l'occasion offerte par le dividende numérique pour favoriser le déploiement de services innovants, plusieurs autres entendent conserver la totalité ou la majeure partie du dividende numérique pour les applications de radiodiffusion. Quelques États membres n'ont toujours pas pris de décision à ce sujet. En 2009, la Commission élaborera les mesures nécessaires pour réserver et coordonner ces bandes de fréquences au niveau de l'UE.

## **4. INTERET DES CONSOMMATEURS**

### **Transparence des prix**

La garantie de tarifs transparents et d'informations actualisées sur les conditions générales applicables est l'une des principales mesures de protection des consommateurs contenues dans la directive «service universel».

Dans ce contexte, même si d'autres actions s'imposent, certains États membres ont reconnu la nécessité de prendre des mesures pour accroître la transparence des prix. Divers outils de comparaison des prix sur internet ont été mis au point dans plusieurs États membres. Là où ces outils existent, on observe une nette tendance à l'élargissement de leur champ d'application à d'autres plateformes ainsi qu'aux offres groupées.

La transparence des informations relatives à la vitesse de connexion ainsi que la qualité constante des services à haut débit apparaissent comme des questions auxquelles les consommateurs attachent de plus en plus d'importance.

Plusieurs États membres ont pris des mesures pour faire en sorte que les clients bénéficient de garanties quant à la vitesse de connexion fournie. En Hongrie, Grèce, Lettonie, France et Espagne par exemple, ont été adoptés des codes de conduite, accords volontaires avec les entreprises et diverses mesures sur la qualité de service qui définissent des exigences précises concernant la vitesse de connexion.

---

<sup>13</sup> Décision n° 626/2008/CE.

Plusieurs États membres ont également instauré des mesures visant à accroître la transparence concernant les appels surtaxés et les services à numéro non géographique pour lesquels le manque d'informations tarifaires est souvent source de préoccupation.

### **Service universel**

Après réexamen du champ d'application du service universel, la Commission a publié une communication sur le sujet en 2008 et engagé ainsi un débat européen ambitieux sur l'avenir du service universel en mettant particulièrement l'accent sur les services à haut débit.

Plusieurs États membres (p. ex. République tchèque, Danemark, Hongrie, Lettonie) ont limité le champ d'application des obligations de service universel actuelles car certains éléments de service universel sont fournis par le marché sans qu'il soit nécessaire de désigner une entreprise particulière.

En juin 2008, la Cour de justice des Communautés européennes a rendu un arrêt important concernant la France et dénonçant une règle nationale selon laquelle seules pouvaient être désignées les entreprises capables de fournir le service universel sur la totalité du territoire national. D'après la Cour, les États membres ont l'obligation d'assurer la fourniture du service universel de façon rentable tout en respectant les principes d'objectivité, de non-discrimination et de distorsion minimale du marché.

Il apparaît que de nombreux États membres ont rencontré des difficultés pour instaurer des services d'annuaire et de renseignements téléphoniques complets couvrant à la fois les abonnés à la téléphonie fixe et à la téléphonie mobile ayant accepté d'y figurer. La Commission a entamé un total de 11 procédures d'infraction à ce sujet, toutes ayant été clôturées dès que les services ont été disponibles, à l'exception de l'affaire concernant le Portugal qui est pendante devant la Cour de justice. Cependant, il n'y a toujours pas de services d'annuaire et de renseignements téléphoniques complets en Bulgarie et en Roumanie.

Les prestataires de services ont fait part de leur préoccupation concernant les taux de retenue appliqués par les opérateurs de réseau mobile aux appels vers les services de renseignements.

### **Portabilité du numéro**

La portabilité du numéro est désormais disponible pour les usagers de la téléphonie mobile comme de la téléphonie fixe dans tous les États membres à l'exception de la Bulgarie (pour les numéros fixes) qui, en vertu de l'accord d'adhésion, bénéficie d'une dérogation jusqu'en janvier 2009.

L'année dernière, le nombre de numéros mobiles portés a augmenté de 14,1 millions<sup>14</sup>. Entre la date d'introduction de la portabilité du numéro mobile et octobre 2008, 60,2 millions d'abonnés (10,3% des numéros mobiles) y ont eu recours (8,3% en octobre 2007).

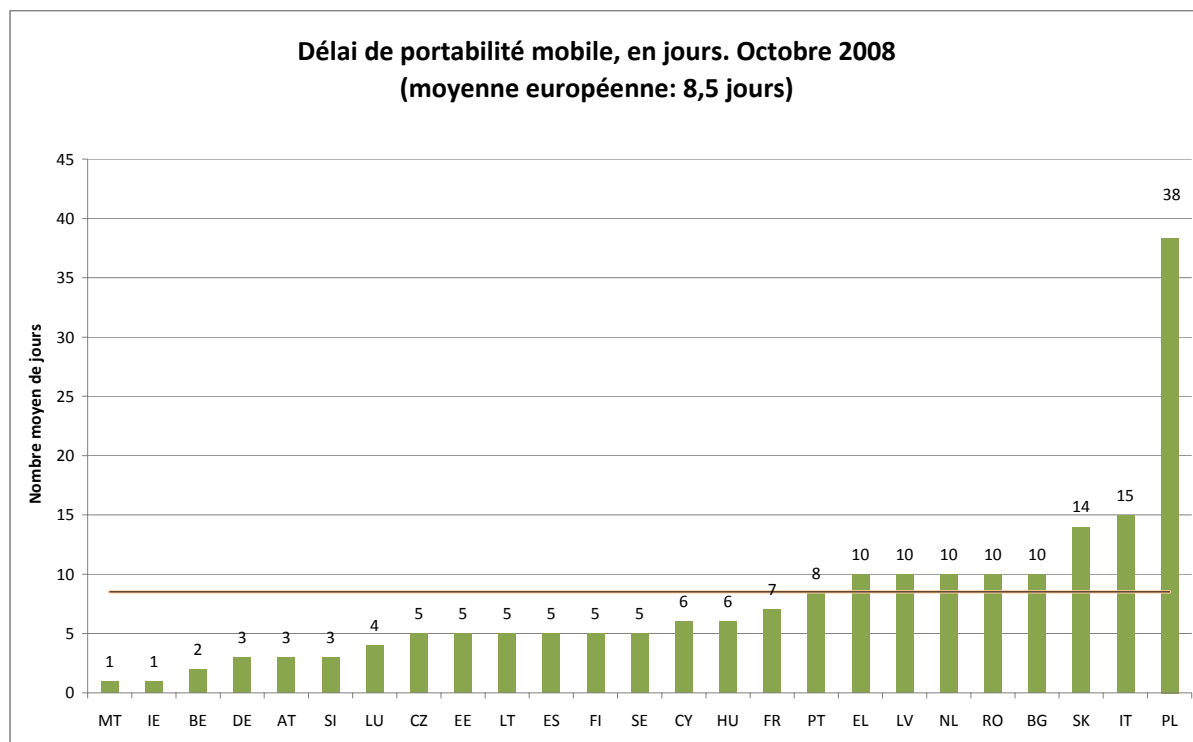
Entre la date d'introduction de la portabilité du numéro fixe et octobre 2008, près de 26 millions d'abonnés y ont eu recours (37% d'augmentation par rapport à 2007).

Les tarifs appliqués à la portabilité du numéro varient dans de grandes proportions. Si, dans certains pays (p. ex. Estonie, Espagne – pour le numéro mobile – et Allemagne – pour le

---

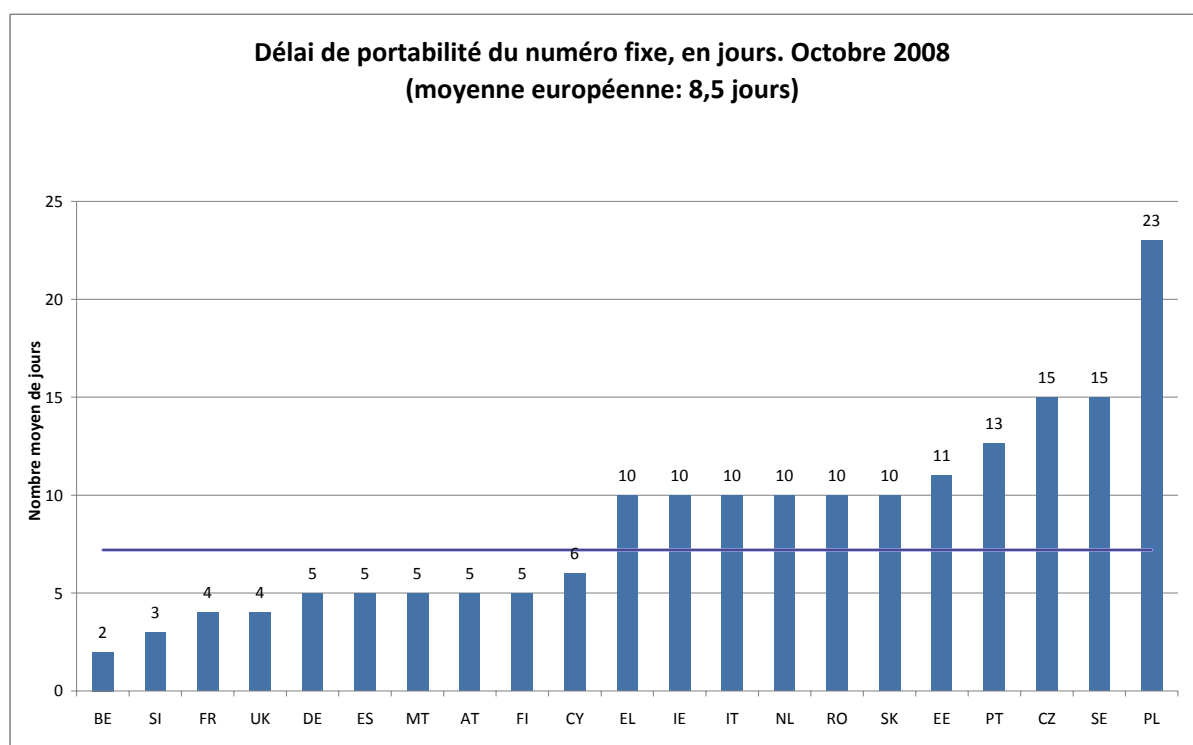
<sup>14</sup> Il n'y a pas de chiffres disponibles pour le Royaume-Uni.

numéro fixe), il n'est prélevé aucune redevance de gros, celle-ci peut atteindre 49 euros pour la portabilité du numéro fixe en Slovaquie et 45 euros pour la portabilité du numéro mobile à Malte.



Le critère du délai est extrêmement important. En octobre 2008, le délai moyen, en Europe, pour porter un numéro mobile était de 8,5 jours et, pour porter un numéro fixe, de 7,5 jours (contre 7,8 jours en octobre 2007).

Ce délai varie considérablement d'un État membre à l'autre, variation qui ne peut se justifier par des circonstances nationales. Il y a donc une énorme marge de réduction du délai de portabilité du numéro et c'est pourquoi la Commission a recommandé une durée d'un jour dans ses propositions de révision. Au moins six États membres (Royaume-Uni, Portugal, Espagne, Slovaquie, Italie, Pologne) ont proposé de limiter à cinq jours le délai pour porter les numéros.



*(Il n'y a pas de données disponibles pour le Danemark et le Luxembourg)*

## 112 – Numéro d'appel d'urgence unique européen

Pour entrer en communication avec les services d'urgence, il est désormais possible de composer gratuitement le 112 sur un téléphone fixe ou portable partout dans l'UE. Il reste cependant des progrès à faire dans certains domaines comme la localisation de l'appelant pour les appels du 112 à partir d'un téléphone portable, la gestion des appels et la sensibilisation.

La procédure d'infraction à l'encontre de la Bulgarie au motif de l'indisponibilité du 112 a été clôturée au début de 2009 et, sur les sept procédures d'infraction, à la date de janvier 2009, au motif de la non-fourniture d'informations relatives à la localisation de l'appelant du 112, quatre ont donné lieu à des arrêts (Pays-Bas, Lituanie, Slovaquie et Italie). Jusqu'à maintenant, seule la Slovaquie s'est conformée à la décision de la Cour. En outre, la Commission a entamé une procédure d'infraction à l'encontre de l'Italie au motif que celle-ci n'a pas fait en sorte que le traitement des appels vers le 112 et la suite qui y est donnée soient aussi efficaces que pour les appels vers d'autres numéros d'urgence nationaux.

En juin 2008, la Commission a lancé un site web<sup>15</sup> consacré au 112, qui fournit des informations dans toutes les langues officielles de l'UE. Dans son effort pour faire connaître le 112, la Commission a fait du 11 février la Journée européenne du 112 et elle continuera à promouvoir le numéro unique et à diffuser les meilleures pratiques auprès des États membres.

## Vie privée et communications électroniques

En dépit des initiatives de coopération internationale sur le respect de la législation, il est toujours problématique de garantir une confidentialité et une sécurité effectives sur les

<sup>15</sup> <http://ec.europa.eu/112>

réseaux de communications électroniques, notamment sur internet, comme l'illustrent plusieurs manquements à la sécurité ou stratégies commerciales discutables dans certains États membres (p. ex. Allemagne, Royaume-Uni, Malte).

## **5. CONCLUSIONS**

En 2008, le secteur des télécommunications a encore connu la croissance et il montre une bonne résilience aux difficultés économiques. Malgré l'amélioration de la situation concurrentielle et l'adoption progressive de nouvelles technologies, il y a un manque patent de cohérence dans les approches réglementaires en vue d'éliminer les goulets d'étranglement persistants et de développer la fibre optique.

Or, dans un contexte de plus en plus problématique, il est essentiel de veiller à l'application effective de la réglementation et à la cohérence des approches réglementaires, lesquelles sont les principaux objectifs de la réforme du cadre réglementaire engagée par la Commission en novembre 2007. Il convient de terminer dès que possible le réexamen du cadre réglementaire afin de progresser sur la voie de l'achèvement du marché unique, de donner une sécurité juridique aux acteurs économiques et de procurer plus d'avantages aux consommateurs.