

Rapport public d'activité de l'ARCEP

2010

INTRODUCTION	7
PREMIERE PARTIE : L'Autorité	11
CHAPITRE I Les missions et l'activité de l'Autorité	13
1. Les missions de l'Autorité	13
2. L'activité de l'Autorité	14
2.1. Les indicateurs de performance	14
2.2. Les décisions et avis	15
2.3. Les consultations, études et rapports	16
2.4. Les autorisations ou déclarations d'opérateurs	17
2.5. Les règlements de différend	17
2.6. Les mises en demeure et sanctions	20
3. Le cadre juridique et ses évolutions	20
3.1. L'évolution du cadre juridique national	20
3.2. La transposition du 3 ^e « paquet télécom »	21
CHAPITRE II L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité	25
1. Le Collège	25
2. L'organisation et les moyens des services	26
2.1. L'organisation de l'ARCEP	26
2.2. Les moyens budgétaires	28
2.3. Les ressources humaines	29
2.4. Les prestations d'expertise externe	29
2.5. Les ressources documentaires	30
3. Les chantiers de modernisation de l'ARCEP	31
4. Le comité de prospective	31
5. Les autres organes consultatifs de l'ARCEP	32
5.1. Le comité des consommateurs	32
5.2. La commission consultative des communications électroniques	33
5.3. Le comité de l'interconnexion et de l'accès	33
5.4. Le groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs (GRACO)	34
5.5. Les comités d'experts	35
CHAPITRE III La communication et l'information	37
1. Une large palette d'outils de communication	37
1.1. Les sites internet de l'Autorité	37
1.2. Les « cahiers de l'ARCEP »	41
2. Les colloques de l'ARCEP	43
3. Un nouvel outil mis en place à l'automne 2010 : la lettre hebdomadaire électronique	43
4. Une politique éditoriale affirmée	44

CHAPITRE IV	Les relations avec les autres pouvoirs et acteurs publics	47
1.	Les relations avec le Parlement	47
1.1.	Les auditions	47
1.2.	La remise de rapports	48
2.	Les relations avec le Gouvernement	48
3.	Les relations avec les collectivités territoriales	49
4.	Les relations avec les juridictions, les autres autorités indépendantes et organismes publics	49
4.1.	Les relations avec les juridictions	49
4.2.	Les relations avec l'Autorité de la concurrence	50
4.3.	Les relations avec le CSA	50
4.4.	Les relations avec la CNIL	51
4.5.	Les relations avec l'ANFR	51
5.	Les relations avec les instances communautaires et internationales	51
5.1.	En Europe	51
5.2.	Dans le monde	54
CHAPITRE V	Les relations avec les acteurs économiques	59
1.	Les opérateurs	59
1.1.	Les opérateurs de communications électroniques	59
1.2.	Les opérateurs postaux	61
2.	Les consommateurs	62
2.1.	Maintenir un rôle de proximité avec les consommateurs	62
2.2.	Améliorer la qualité de l'information et des prestations offertes au consommateur	62
3.	Les équipementiers	63
DEUXIEME PARTIE : Les grands chantiers de l'Autorité		67
CHAPITRE I	La couverture du territoire	69
1.	Le rôle central des collectivités territoriales dans la couverture des territoires	69
2.	Etat des lieux des réseaux fixes	70
2.1.	La mesure de la couverture en haut débit	70
2.2.	La résorption des zones blanches sur les lignes multiplexées	72
2.3.	La montée en débits de la boucle locale de cuivre	73
3.	Etat des lieux des réseaux mobiles	76
3.1.	La couverture 2G	76
3.2.	La couverture 3G	77
CHAPITRE II	L'évolution vers le très haut débit fixe et mobile	81
1.	Le déploiement de la fibre optique	81
1.1.	Le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné dans les zones très denses	82
1.2.	Le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses	86
2.	L'arrivée du très haut débit mobile : l'attribution de fréquences	90
2.1.	L'achèvement de la construction du marché de la téléphonie mobile 3G	90
2.2.	Vers le très haut débit mobile	92

CHAPITRE III	La neutralité d'internet et de réseaux	97
1.	Octobre 2009 – Septembre 2010 : réflexion et débat sur le sujet	97
1.1.	Le contexte et les enjeux du débat	97
1.2.	L'implication de l'Autorité	98
2.	La démarche suivie par l'Autorité	99
2.1.	Le constat initial	99
2.2.	Les objectifs poursuivis et la démarche retenue par l'Autorité	99
3.	L'aboutissement des travaux : la publication des dix propositions de l'ARCEP	100
3.1.	Les principes suivis par l'Autorité dans ses propositions	100
3.2.	Les 10 propositions	104
4.	La suite des travaux	106
4.1.	Les débats continuent au Parlement	106
4.2.	Les actions engagées par l'Autorité	106
CHAPITRE IV	L'action en faveur des consommateurs	109
1.	Les compétences et les objectifs de l'ARCEP en matière de consommation	109
1.1.	Les compétences de l'ARCEP en matière de consommation	109
1.2.	Les objectifs de l'action de l'ARCEP en faveur des consommateurs	110
2.	Le diagnostic établi par l'ARCEP dans le cadre de son action en faveur des consommateurs	111
2.1.	Le diagnostic de l'ARCEP en matière de communications électroniques	112
2.2.	Le diagnostic de l'ARCEP en matière de communications postales	114
2.3.	Tableaux synthétiques des propositions de l'ARCEP	116
CHAPITRE V	La régulation postale en 2010	119
1.	Le 1 ^{er} janvier 2011 : ouverture totale à la concurrence	119
1.1.	Une libéralisation complète du courrier	119
1.2.	De nouvelles compétences pour l'ARCEP	120
2.	Les chiffres du marché en 2010	122
2.1.	Les envois de correspondance distribués en France	122
2.2.	L'export	124
3.	Le financement et la qualité du service universel postal	124
3.1.	Réguler les tarifs postaux	124
3.2.	Garantir la qualité de service	127
3.3.	Mieux connaître les besoins des consommateurs	129
3.4.	Etudier le financement des obligations de service universel	130
4.	Le lancement du Groupe européen des régulateurs postaux	131
TROISIEME PARTIE	: Assurer le bon fonctionnement du marché	136
CHAPITRE I	Les chiffres du marché des communications électroniques	137
1.	Les principales données du marché	137
1.1.	Le marché renoue avec la croissance	137
1.2.	L'emploi et l'investissement	139
1.3.	Le haut débit fixe	140
1.4.	La téléphonie fixe sur le RTC	142
1.5.	Les services de capacité pour les entreprises	143
1.6.	Les services mobiles	143
2.	Les usages	144
2.1.	La conservation du numéro	144
2.2.	Les indicateurs de consommations moyennes	145
2.3.	Le taux d'équipement des ménages et des individus	146

CHAPITRE II	Assurer le bon fonctionnement du service universel des communications électroniques	149
1.	Le périmètre du service universel	150
1.1.	Service universel et service public	150
1.2.	Les prestations incluses dans le service universel	150
2.	Les mécanismes concernant la mise en place et la gestion du service universel	151
2.1.	Les prestataires	151
2.2.	Le financement du service universel	151
3.	Le rôle de l'Autorité	151
3.1.	Le rôle de l'Autorité dans l'évaluation du coût du service universel	151
3.2.	L'évolution des coûts du service universel	152
3.3.	Le contrôle de la qualité de service	153
3.4.	Le contrôle des tarifs du service universel	153
4.	Les évolutions possibles	154
4.1.	Le haut débit sera-t-il inclus dans le périmètre du service universel ?	154
4.2.	Vers un « triple play » social ?	155
4.3.	Transposition en droit interne	155
CHAPITRE III	Veiller à la qualité des services fixe et mobile	157
1.	Valider les obligations de couverture des opérateurs mobiles	157
1.1.	La qualité du service de téléphonie mobile se maintient à un haut niveau	157
1.2.	Les débits des réseaux mobiles en France continuent d'augmenter	158
1.3.	La qualité du service SMS demeure très satisfaisante, mais celle des services MMS et WAP est en recul	158
2.	Mesurer la qualité du service fixe	158
3.	Garantir la qualité du service universel	159
4.	Elargir le suivi de la qualité de service de l'internet	160
CHAPITRE IV	Les analyses de marchés	163
1.	Les analyses de marchés réalisées par l'ARCEP en 2010	163
1.1.	Les marchés du haut et du très haut débit	163
1.2.	Les services de capacité	165
1.3.	Les marchés de la téléphonie mobile	166
1.4.	La téléphonie fixe	170
1.5.	Les services de diffusion audiovisuelle	171
2.	Les analyses de marchés en Europe en 2010	171
2.1.	La liste des marchés pertinents devant faire l'objet d'une analyse par les régulateurs nationaux	171
2.2.	Le bilan des analyses de marché des ARN en Europe en 2010	172
CHAPITRE V	Gérer les ressources rares	177
1.	La gestion des fréquences	177
1.1.	Les missions de l'ARCEP	177
1.2.	Les mesures prises en 2010	178
2.	La numérotation	178
2.1.	Les missions de l'ARCEP	178
2.2.	La situation en 2010	179
2.3.	Les mesures prises en 2010	179
GLOSSAIRE		181