

Colloque mondial des régulateurs (GSR) organisé par l'UIT en 2009

Centre de congrès, Habtoor Grand Hotel

Beyrouth, Liban

10-12 novembre 2009

Rapport du Président



**ITU 9th Global
Symposium
for Regulators**
10-12 November 2009
B e i r u t
L E B A N O N

© UIT
Janvier 2010

TABLE DES MATIERES

	Page
Résumé analytique	3
Cérémonie d'ouverture conjointe – 9 novembre 2009	3
Remarques liminaires – 10 novembre 2009	5
Compte rendu de la session du Forum mondial des dirigeants d'entreprise et réunion informelle des associations régionales de régulateurs	6
Session 1: Une réglementation efficace dans un monde placé sous le signe de la convergence - Nouveaux défis pour les régulateurs	7
Session 2: Incidences de la crise financière sur la réglementation - Quels enseignements avons-nous tirés?	8
Session 3: Protection du consommateur: répondre aux attentes des personnes connectées	9
Session 4: Les politiques d'accès universel au XXIe siècle	11
Session 5: Interconnexion IP et interconnexion des télécommunications classiques: Un monde de divergence.....	12
Session 6: Taxes de terminaison dans le service mobile: Réglementer ou ne pas réglementer?	14
Session 7: Entrée sur le marché dans un monde placé sous le signe de la convergence	16
Session 8: Un monde VoIP?	17
Voie à suivre et clôture	19
Liste des sigles et acronymes	21

Résumé analytique

Le neuvième **Colloque mondial des régulateurs** (GSR) s'est tenu au Centre de congrès du Habtoor Grand Hotel à Beyrouth (Liban) du 10 au 12 novembre 2009, en association avec le **Forum mondial des chefs d'entreprise du secteur des TIC** (GILF) qui avait eu lieu juste avant et au même endroit, le 9 novembre 2009. Ce Colloque a été suivi par 648 participants, représentant des régulateurs, des décideurs et des fournisseurs de services de télécommunication de 89 pays, dont une cinquantaine de directeurs d'organismes de réglementation, de ministres et d'autres personnalités, ainsi que 95 Membres du Secteur de l'UIT-D. Les participants ont débattu des enjeux de la convergence et de l'évolution du rôle des régulateurs dans un environnement des télécommunications placé sous le signe de cette convergence. Le GSR, organisé par l'UIT, avec la collaboration du Ministère des télécommunications et de la Telecommunication Regulatory Authority (TRA) de la République du Liban, était placé sous la présidence de M. Kamal Shahadi, Président et P.-D. G. de la TRA.

Le thème du GSR-09 était "Intervenir ou laisser faire? Pour stimuler la croissance, une réglementation des TIC efficace". Les participants ont réfléchi aux répercussions de la transformation du secteur des TIC, sous l'influence du progrès technologique et de l'évolution des marchés et de la réglementation. Dans ce contexte, les régulateurs du monde entier doivent veiller à ce que tous les acteurs du marché des TIC puissent se faire librement concurrence, sans privilégier une technologie par rapport à une autre. Pour traiter des répercussions de la convergence sur les politiques, le GSR-09 a abordé toute une série de sujets connexes tels que la création d'un environnement propice à l'investissement, l'interconnexion des réseaux IP, la protection du consommateur, la réglementation des taxes de terminaison pour les services mobiles et la VoIP. Le premier jour, les débats étaient ouverts aux régulateurs, décideurs, Membres du Secteur de l'UIT-D, participants au GILF et à d'autres invités. Les deuxième et troisième jours, les discussions étaient réservées aux seuls régulateurs et décideurs.

Comme lors des GSR précédents, les participants sont parvenus à un consensus sur une série de "[Lignes directrices sur les bonnes pratiques relatives à des approches innovantes de réglementation dans un monde placé sous le signe de la convergence, en vue de renforcer les fondements d'une société mondiale de l'information](#)". Ces lignes directrices, qui ont fait l'objet de larges consultations, sont le reflet du consensus auquel sont parvenus les nombreux organismes nationaux de réglementation (NRA) présents à la réunion. Le texte final des lignes directrices est joint en annexe au présent rapport.

Une série de documents de travail étudiant les incidences de la convergence sur l'évolution du rôle des régulateurs avait été établie avant le GSR et présentée aux participants à la réunion pour les informer, leur permettre d'examiner des questions de fond et de lancer le débat. Vous trouverez ces documents de travail sur: <http://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR09/papers.html>.

Cérémonie d'ouverture conjointe – 9 novembre 2009

Une cérémonie d'ouverture conjointe pour le GSR et le GILF a eu lieu le 9 novembre 2009.

M. Sami Al Basheer Al Morshid, Directeur du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT (BDT), a prononcé les remarques liminaires. Il a exprimé sa plus vive gratitude à la République du Liban et à Son Excellence le Général Michel Sleiman, Président de la République du Liban, sous le haut patronage duquel cette Conférence était placée. Le GSR-09 et le GILF-09 offrent des occasions exceptionnelles d'échanger des points de vue sur des questions d'une importance cruciale en matière de réglementation. Les TIC sont l'une des clés du développement socio-économique. M. Al Basheer a souligné la nécessité d'oeuvrer à créer un environnement favorable au développement des télécommunications, ce qui suppose la mise

en place d'une réglementation efficace. Il importe à cette fin de concilier deux approches (intervenir ou laisser faire), compte tenu de l'objectif de développement durable, tout en créant un environnement propice à l'investissement. Aujourd'hui plus que jamais, on ne peut se passer d'une réglementation intelligente. C'est pourquoi il est essentiel que toutes les parties prenantes connaissent les besoins du secteur et de l'industrie des télécommunications.

M. Kamal Shehadi, Président et P.-D. G. de la TRA et Président du 9ème GSR, a souligné l'importance du secteur privé dans le développement du secteur des télécommunications. Depuis sa création en 2007, la TRA n'a ménagé aucun effort pour obtenir des résultats remarquables au terme de consultations fructueuses avec le secteur privé. Le Liban est prêt à libéraliser ses télécommunications mobiles et internationales et à débloquent les goulets d'étranglement. La TRA, qui travaille sur l'octroi de licences, est déterminée à privatiser la téléphonie mobile pour créer des conditions favorables à la compétitivité du secteur au cours des années à venir, en toutes légalité, équité et transparence.

Pour **M. Saad Al Barrak, P.-D. G. du Zain Group et Président du GILF**, la téléphonie mobile n'est aujourd'hui plus un luxe, mais une nécessité et l'un des piliers du développement économique. Toutes les parties prenantes sont responsables du développement du secteur des télécommunications, dans lequel les pouvoirs publics peuvent collaborer étroitement avec le secteur privé pour garantir la circulation des investissements. Le secteur traverse aujourd'hui une crise et des moments difficiles en raison des changements climatiques. Il est essentiel de collaborer pour surmonter cette crise en faisant baisser les tarifs et en améliorant les conditions d'octroi de licences. Le large bande joue ici un rôle très important - il ne s'agit plus d'un choix, mais d'une nécessité. Il faut établir des normes claires, de sorte que les opérateurs puissent travailler dans un environnement favorable et utiliser des fréquences exemptes de brouillage pour le large bande.

Le **Dr Hamadoun Touré, Secrétaire général de l'UIT**, a remercié Son Excellence le Général Sleiman, Président de la République du Liban, sous le haut patronage duquel se tient ce Colloque, ainsi que M. Kamal Shehadi et tous les hôtes libanais de TRA, pour leur appui. Le GSR offre une occasion exceptionnelle d'entamer le dialogue et le thème retenu pour cette année est parfaitement adapté à la conjoncture économique actuelle. Le Dr Touré s'est dit heureux de voir rassemblés des régulateurs du monde entier, venus débattre de questions clés, telles que les effets des changements climatiques, la protection en ligne des enfants ou encore la cybersécurité. Les TIC sont une des clés du développement socio-économique et de l'établissement de connexions entre les êtres humains. Dans chacune des crises auxquelles nous sommes confrontés, elles sont un élément de la réponse. Elles sont directement responsables de la création d'emplois. Le Dr. Touré a pris note de l'appel lancé par M. Al Barrak en vue de la création d'un environnement propice et a demandé aux régulateurs de relever ce défi.

M. Gebran Bassil, Ministre des télécommunications de la République du Liban, a ensuite décrit sa vision de l'environnement des télécommunications: les pouvoirs publics définissent le cadre et les politiques, l'opérateur construit les réseaux et le régulateur gère le trafic et peut sanctionner d'une amende ceux qui contreviennent à la réglementation. Il a rappelé que son pays s'efforçait de réduire, d'une part, la fracture numérique qui le sépare des pays occidentaux et, d'autre part, les fractures qui subsistent sur le plan national. Pour ce faire, une stratégie en trois phases a été conçue. Le Liban en est actuellement à la première phase - celle qui consiste à remédier aux erreurs du passé. La deuxième phase est celle de la restructuration et la troisième celle du développement. Le pays est déterminé à aller de l'avant, à assurer la stabilité et à trouver sa place parmi les leaders du marché mondial des télécommunications. Ces dernières années, le Liban a obtenu des résultats impressionnants: doublement du taux de pénétration des services mobiles, triplement du taux de pénétration de l'Internet et baisse de 40% des coûts des services. Le pays se prépare à accomplir de nouveaux progrès afin de mettre les moyens de communication à la portée de tous les Libanais.

Remarques liminaires – 10 novembre 2009

M. Sami Al Basheer Al Morshid, Directeur du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT (BDT), a prononcé des remarques liminaires dans lesquelles il a exprimé sa plus vive gratitude à son Excellence le Général Michel Sleiman, Président de la République du Liban, sous le haut patronage duquel se déroule le GSR, ainsi qu'au Ministre sortant des télécommunications, Son Excellence M. Gebran Bassil, et au Ministre nouvellement nommé, pour leur appui. Il a félicité le Liban qui vient de nommer un nouveau Gouvernement. Il a remercié la TRA et M. Kamal Shehadi, qui préside l'édition 2009 du GSR. Il a fait observer que 153 pays ont créé des organismes de réglementation des TIC, puis a présenté le thème "Intervenir ou laisser faire? Pour stimuler la croissance, une réglementation des TIC efficace". Il a souligné que la réglementation était extrêmement importante pour le développement et pour que les marchés des TIC des pays en développement restent attractifs, en dépit du ralentissement économique mondial. La veille, le GILF avait établi un dialogue constructif entre les régulateurs et le secteur privé. Il appartient aux régulateurs de faire évoluer les approches réglementaires en vue de mettre en place un environnement propice et qui tient compte des enjeux de la convergence, tout en facilitant l'accès universel aux TIC, dans l'intérêt de tous.

M. Kamal Shehadi, Président et P.-D. G. de la TRA et Président du GSR, a déclaré ouvert le neuvième GSR et a exprimé sa reconnaissance à l'UIT pour sa confiance et son appui, en remerciant tout particulièrement le Dr Touré et M. Sami Al Basheer, Directeur du BDT. Il a fait observer que le monde vivait une époque de grands changements, mais souffrait des séquelles de la crise financière. Néanmoins, l'économie libanaise fait preuve de résistance, avec un taux de croissance annuel de 7-8%, et même progresse rapidement, bien que le secteur des télécommunications doive encore rattraper son retard, éventuellement en brûlant les étapes. Il a fait remarquer que les pouvoirs publics et les régulateurs devaient redéfinir leur rôle en vue d'établir une réglementation adaptée qui donne à tous des chances égales de tirer parti des avantages de la convergence, même si cela ne va pas toujours de soi. Les régulateurs font face à de graves incertitudes et il leur faut réfléchir sans a priori et faire face à des imprévus. L'orateur a dit attendre avec impatience les discussions qui vont s'engager dans un esprit d'ouverture.

M. Mario Maniewicz, Chef du Département des politiques et stratégies du BDT, a présenté le thème du GSR. La réglementation est importante pour assurer des conditions équitables, promouvoir la transparence et créer un environnement favorable à l'innovation, tout en protégeant le consommateur et en encourageant l'accès universel. Avec la convergence, les frontières s'estompent. Tandis que certains services continuent à fonctionner dans un régime de licences propres à tel ou tel service, il se crée de nouvelles plates-formes numériques par l'intermédiaire desquelles les fournisseurs de services peuvent s'implanter sur de nouveaux marchés, par exemple en présentant des offres dissociées. En règle générale, les différents services ont évolué suivant des cadres réglementaires différents. Autrement dit, les régulateurs d'aujourd'hui doivent relever un défi considérable, qui est d'éviter autant que possible les distorsions sur les marchés, de sorte que ceux-ci puissent se développer et opter pour les technologies les plus adaptées. L'ouverture des réseaux pose des problèmes accrus de respect de la vie privée et de sécurité, ce qui oblige les régulateurs à s'adapter, tout en conciliant au mieux les deux approches consistant, pour l'une à intervenir et, pour l'autre, à laisser faire. L'orateur a évoqué le programme, les documents de travail, l'accès aux sessions du GSR et les résultats du Colloque. L'UIT a lancé une consultation entre les parties prenantes sur les bonnes pratiques à laquelle vingt pays ont répondu. M. Maniewicz a remercié M. Shahadi, qui a fait la synthèse du projet de [Lignes directrices pour des bonnes pratiques](#) et a invité tous les participants à examiner ce projet.

Compte rendu de la session du Forum mondial des chefs d'entreprise et réunion informelle des associations régionales de régulateurs

M. Saad Al Barrak, P.-D. G. du Zain Group et Président du GILF, a présenté le rapport du GILF-09 qui s'était tenu la veille. Il a précisé que les discussions avaient été axées sur les questions relatives au spectre, sur la nécessité de mettre en place un environnement réglementaire stable et prévisible, ainsi qu'une réglementation flexible et par petites touches. Il a fait remarquer qu'il fallait éviter de mettre en place une fiscalité susceptible de décourager les investisseurs et a constaté que les TIC étaient un élément de la solution au problème de l'atténuation des effets des changements climatiques. Il a aussi insisté sur la nécessité d'avoir davantage de fréquences à disposition et d'optimiser l'attribution des fréquences radioélectriques, en notant que dans de nombreux pays, il existe encore une sorte de "droit divin" à l'obtention de fréquences, dont bénéficient par exemple les forces armées au nom de la sécurité. Selon lui, les Fonds pour le service universel (USF) sont un concept intéressant, mais le secteur privé doit davantage s'impliquer dans leur mise en oeuvre. Il a appelé à un renforcement de la neutralité technologique - les régulateurs ne devraient pas répéter les erreurs commises par le passé - et à la création de modèles économiques durables. Pour conclure, il a remarqué que le secteur privé était prêt à collaborer avec les régulateurs et les ministères et cherchait à coopérer dans des domaines d'intérêt commun en vue de créer un secteur dynamique et d'aider à connecter ceux qui ne le sont pas encore. Les participants aux débats qui ont suivi la présentation de M. Al Barrak ont insisté sur la connectivité, sur les mesures encourageant à investir sur les marchés émergents, ainsi que sur la nécessité pour les opérateurs historiques de coopérer avec les nouveaux concurrents dans l'intérêt de tous, conformément au concept de "coopétition".

M. David Gomez, Directeur général de l'Agência Nacional das Comunicações (ANAC), Cap-Vert, et président de l'Association des régulateurs des communications et des télécommunications des pays lusophones (ARCTEL-CPLP), a présenté le rapport de la réunion informelle des associations régionales de régulateurs. La séance a été présidée par M. Abdulrahman Bin Ahmed Al-Jaafari, Directeur de la Communications and Information Technology Commission d'Arabie saoudite (CITC), et Président d'AREGNET, et le coordonnateur était M. David Gomez. Les vingt-huit participants, de sept associations régionales de régulateurs, ont débattu de questions d'actualité et échangé des vues et des données d'expérience sur les sujets suivants: la réglementation au XXI^e siècle: une réglementation régionale est-elle possible? Convergence et intégration régionale: réglementation future. Les associations ont relevé qu'elles faisaient face à des problèmes communs et partageaient le même objectif, à savoir la nécessité de renforcer l'harmonisation et la coopération régionale. Les futures initiatives suivantes ont été présentées: organisation de réunions annuelles en parallèle avec le GSR; création d'un réseau des secrétariats des associations régionales, en collaboration avec l'UIT; utilisation du Forum G-REX comme plate-forme pour ce réseau. Ces initiatives ont été saluées par M. Sami Al Basheer Al Morshid, Directeur du BDT.

M. Sami Al Basheer Al Morshid, Directeur du BDT, au nom du Secrétaire général de l'UIT, a remercié les Emirats arabes unis pour leur don très généreux. Ce don, d'un montant de 2 millions USD, a été annoncé lors d'une cérémonie de signature tenue à Abou Dhabi le 8 novembre 2009 en présence du Dr Touré, Secrétaire général de l'UIT. Il a pour objet d'appuyer la réalisation du nouveau musée que l'UIT prévoit d'ouvrir à son siège à Genève, l'"Exploratorium des TIC" et qui sera consacré au passé, au présent et à l'avenir des technologies de l'information et de la communication. M. Al Basheer a également remercié M. Mohamed Al Ghanim, Directeur général de la Telecommunications Regulatory Authority (TRA) des Emirats arabes unis et l'a assuré que l'UIT attendait avec intérêt de collaborer avec l'Administration des Emirats arabes unis à cette initiative.

La TRA a dit que c'était un grand honneur pour les Emirats arabes unis d'aider l'UIT dans toutes les initiatives qu'elle met en oeuvre pour renforcer le secteur des TIC.

Session 1: Une réglementation efficace dans un monde placé sous le signe de la convergence - Nouveaux défis pour les régulateurs

M. K. Shehadi (Président et P.-D. G. de la TRA, Liban, et Président du GSR) a été le coordonnateur de cette session. **M. Rory Macmillan**, Associé fondateur de Macmillan Keck, a présenté un exposé résumant le document de travail qu'il a rédigé pour le GSR sur le thème "*Connectivité, ouverture et vulnérabilité: enjeux auxquels doivent faire face les régulateurs*". A l'heure actuelle, les régulateurs doivent concilier les attentes des différentes parties prenantes - opérateurs, consommateurs et pouvoirs publics. Les communications d'une personne à l'autre cèdent aujourd'hui la place aux communications entre des personnes multiples, rendues possibles par la transformation radicale de l'architecture des réseaux. Les régulateurs doivent concilier la connectivité avec l'ouverture et la vulnérabilité, tout en tirant parti de la concurrence pour assurer la connectivité, en optimisant l'utilisation du spectre et en remédiant aux insuffisances du marché. Face à l'ampleur des enjeux, il faut s'attendre à des différends, mais l'essentiel est la transparence. C'est pourquoi les régulateurs devraient consulter les parties prenantes en toute franchise et transparence.

Les intervenants ont traité de sujets tels que la séparation entre infrastructures et contenus.

M. Hector Osuna (Président de COFETEL, Mexique) a souligné que le contenu devait être indépendant des infrastructures et qu'à cette fin, les régulateurs devaient encourager la neutralité et l'ouverture. Ils devraient également n'exclure aucune possibilité, être capables d'anticiper le changement et être déterminés à établir un cadre stable et transparent favorable à la convergence.

M. A. Badawi (Président de la NTRA, Egypte) a indiqué que la technologie évoluant plus rapidement que la réglementation, cette dernière risquait donc d'être inefficace. Pour tirer parti des avantages de la convergence, l'environnement réglementaire doit évoluer au même rythme que la technologie. Il faut mettre en place des législations technologiquement neutres, compte tenu de l'évolution sur le plan international et des besoins des différentes parties prenantes. La convergence suppose que la réglementation et l'octroi de licences s'appliquent entre les produits et entre les services. Les régulateurs devraient coopérer à l'élaboration de normes applicables à différents produits, pour une meilleure interopérabilité.

M. N. Curien (Membre de l'ARCEP, France) a décrit le régime réglementaire en France, pays où il existe des régulateurs distincts pour les communications audiovisuelles et les télécommunications. Il a signalé que la question du dividende numérique était fondamentale et que les deux régulateurs distincts avaient des opinions divergentes. Il sera créé un conseil de coordination, chargé d'attribuer les nouvelles fréquences numériques de manière aussi efficace que possible. L'orateur a souligné que le contenu n'était plus seulement audiovisuel, mais englobait également l'Internet et qu'il était logique d'établir une certaine coordination.

M. R. Mangtani (Directeur de la réglementation, Association GSM) a souligné que l'intelligence n'était pas simplement à la périphérie, mais au coeur même des réseaux IP intelligents d'aujourd'hui et que l'Internet mobile n'était pas un environnement clos. La discussion a porté sur la question de savoir qui a le contrôle des abonnés au mobile (la situation de quasi-monopole dans laquelle les opérateurs font office de gardiens de l'accès ayant cédé à la place à l'ouverture des réseaux mobiles de communication sous la pression des utilisateurs terminaux), sur le réaménagement des fréquences radioélectriques et sur les structures tarifaires.

Session 2: Incidences de la crise financière sur la réglementation - Quels enseignements avons-nous tirés?

Le coordonnateur, **M. J. Genachowski** (Président de la FCC, Etats-Unis) a relevé que le secteur des TIC pouvait sortir le monde de la crise. Selon lui, trois grandes questions se posent: 1) la non-connexion a un coût plus élevé que jamais; 2) les coûts d'installation des infrastructures sont élevés; 3) les décideurs doivent résoudre des problèmes difficiles en ayant à leur disposition des outils hérités de l'univers analogique. Les cinq grands objectifs de la FCC sont les suivants:

- 1) Elargir l'accès au large bande pour le mettre à la portée de tous.
- 2) Le large bande mobile est l'avenir du mobile et le mobile est la clé du large bande.
- 3) Promouvoir la concurrence est indispensable pour encourager l'investissement et l'innovation.
- 4) Conserver un Internet libre, ouvert à tous et robuste.
- 5) Améliorer l'ouverture et la transparence de la FCC et son engagement tant vis-à-vis de ses partenaires que du public.

Mme Lynne Dorward, Directrice de la réglementation (CRO) du Zain Group, a présenté son exposé sur le thème "*Incidences d'une réglementation efficace sur les investissements: l'avis d'un investisseur*". La crise actuelle s'est traduite par une réduction des investissements. Ceux qui investissent dans les TIC, le font pour se développer, s'assurer de nouvelles sources de recettes, pour gagner de nouveaux consommateurs ou pour réagir face à la concurrence. Les principaux risques sont les suivants: transparence, législation existante ou en projet en matière de télécommunications, régime d'octroi de licences, régime d'interconnexion, mesures de sauvegarde concurrentielles, droits perçus pour la réglementation et fiscalité. Les marchés fonctionnent sur un mode cyclique. Aujourd'hui, l'accent est mis davantage sur le capital stratégique. La disponibilité des capitaux ne devrait pas avoir d'incidence sur la façon dont les investisseurs envisagent le risque découlant de la réglementation, mais ce qui change, c'est la façon dont il est tenu compte de ce risque dans le processus de décision (parce que les banquiers resserrent aujourd'hui le crédit).

Mme Mandla Msimang, Directrice générale de Pygma Consulting, a présenté son exposé sur le thème "*Une réglementation efficace: le "plan de relance" pour le secteur des TIC*". Elle y examine le rôle joué par la réglementation pour renforcer la confiance, réduire les risques et promouvoir l'investissement. Pour faire face à la crise sous l'angle de la réglementation, elle a proposé une double méthode: octroi d'un appui financier (par exemple, mécanismes favorisant la participation du secteur public et partenariats public-privé) et mesures visant à faire baisser les coûts des transactions et à promouvoir l'efficacité. Les régulateurs devraient se demander comment encourager la concurrence dans le secteur. La crise financière mondiale n'a rien changé au concept de bonne réglementation du secteur des TIC.

M. M. Kurth (Président de la Federal Network Agency, Allemagne) a fait observer que le secteur des télécommunications avait déjà survécu à la crise des entreprises dot.com, mais que la crise actuelle n'est pas une crise du secteur des TIC, mais une crise financière qui frappe aussi le secteur des TIC. L'argent public ne devrait être utilisé que lorsque les fonds privés ne sont pas suffisants et lorsque les mécanismes du marché ne fonctionnent pas correctement - sinon, on risque une distorsion des marchés. Le problème n'est pas de savoir s'il faut plus ou moins de réglementation, mais de définir une réglementation ciblée et efficace.

M. A. Hiasat (Président du Conseil d'administration et P.-D. G. de la TRC, Jordanie) a fait remarquer que les crises durent en règle générale un à deux ans, tandis que les décisions concernant la réglementation et l'octroi de licences sont prises dans la perspective des 15 à 20 prochaines années. En ce qui concerne les fusions, M. Hiasat a évoqué l'aide financière indirecte - retards de paiement, abandon des droits d'acquisition élevés au profit de modèles de partage des recettes pour réduire le risque. Entre autres exonérations accordées aux investisseurs, on pourrait par exemple alléger les obligations de déploiement prévues dans les licences. L'attribution de fréquences à un prix plus abordable pourrait faciliter l'entrée sur le marché d'un plus grand nombre de concurrents et joue donc un rôle particulièrement important.

M. C. Lopez-Blanco (Directeur des relations internationales, Telefónica, Espagne) a fait remarquer que l'une des causes de la crise financière était l'absence de réglementation. Selon lui, le secteur des TIC résiste à la crise et souffre moins que d'autres, mais n'est pas pour autant à l'abri.

Des participants ont fait remarquer que de nombreux pays développés et presque tous les pays membres de l'OCDE avaient mis en place des plans de relance. Bien qu'ils soient aussi touchés par la crise, seuls de rares pays en développement l'ont fait. A sa réunion d'avril 2009, le G20 a pourtant alloué aux banques multilatérales de développement 100 milliards USD de prêts aux pays en développement. Certains participants au GSR ont proposé que les fonds du G20, ainsi que les fonds pour le service universel non attribués, soient affectés à des projets TIC dans les pays en développement.

Session 3: Protection du consommateur: répondre aux attentes des personnes connectées

Le coordonnateur, **M. C. Cheah** (Vice-Président, ACMA, Australie) a fait remarquer qu'une grande partie des activités des régulateurs avaient pour but de protéger le consommateur. Dans les enquêtes réalisées auprès des consommateurs, le secteur des télécommunications est plutôt mal classé par rapport à d'autres secteurs. L'expérience du consommateur est un bon exemple de la convergence en marche. Tout d'abord, il faut décider ce qu'on entend par "consommateur". On ne parle plus d'abonnés, mais de clients - qui ont des besoins fondamentaux, qui réfléchissent aux offres proposées et savent ce qu'ils veulent. Tout le problème est de concilier l'innovation pour les clients bien informés et la sécurité pour ceux qui ne se sentent pas en confiance. Il faut aussi décider de ce qui doit être protégé, face à des menaces de plus en plus nombreuses, qu'elles soient traditionnelles (escroquerie, fraude, facturation) ou nouvelles, comme le spam, la cybersécurité, la gestion des entités et la sécurité en ligne.

Mme Rosalind Stevens, Expert principal en télécommunications, a présenté son document intitulé *La protection des consommateurs: répondre aux attentes des personnes connectées* et analysant l'évolution des besoins et des attentes des consommateurs de TIC. Les régulateurs peuvent répondre à ces besoins et à ces attentes de diverses manières, par exemple en fournissant des informations sur les prix et la qualité de service (QoS), en éduquant les consommateurs ou encore en donnant suite aux réclamations. Il ne suffit pas de remédier aux asymétries - il faut encore anticiper en assurant la protection des consommateurs. Pour les régulateurs, le principal problème est celui des menaces pesant sur la sécurité en ligne: comme toujours plus de services passent par l'Internet, il faut absolument faire en sorte que les connexions par lesquelles ils transitent soient sûres et fiables. La surcharge d'informations peut en effet prêter à confusion. Les régulateurs doivent se demander comment aborder au mieux les questions de confiance et de sécurité.

M. C. Njoroge (Directeur général, CCK, Kenya) a fait observer que la technologie moderne évoluait rapidement, mais que le consommateur avait du mal à obtenir des informations fiables. Il a mis l'accent sur les activités du régulateur au Kenya qui encourage l'éducation du consommateur en diffusant des informations (par l'intermédiaire des médias et d'expositions itinérantes) et en l'aidant à les interpréter.

Mme M. Ajam (Membre du Conseil de direction et Chef de l'Unité information et relations avec la clientèle de la TRA, Liban) a rappelé que l'un des grands objectifs de la TRA était la protection du consommateur. La TRA a lancé au début de 2007 une consultation dont les résultats seront bientôt connus. Elle a organisé une consultation sur les services à valeur ajoutée et sur le traitement des réclamations. Elle a signé un mémorandum d'accord avec le Ministère du commerce et de l'économie. Une permanence téléphonique est maintenant en place pour le traitement des réclamations et une autre consultation public-privé est en cours auprès des fournisseurs de services Internet. La TRA prévoit également de réaliser en 2010 une campagne nationale de sensibilisation pour informer les consommateurs de leurs droits.

M. D. Gross (Associé, Wiley Rein LLP) a fait remarquer que la situation aux Etats Unis était très complexe. En dehors des villes, comtés et Etats qui sont très actifs, il faut compter avec des associations d'usagers des télécommunications, ainsi qu'avec différents autres groupes, des juristes, la Federal Trade Commission et la FCC, qui, tous, s'efforcent de concilier les intérêts des consommateurs et ceux de l'ensemble de la société. Le nombre de réclamations augmente, tandis que les services gagnent en complexité. Les régulateurs devraient veiller à ce qu'il y ait une concurrence suffisante et permettre aux consommateurs de choisir entre prestataires de services.

M. Md. Mahbubor Rahman (Membre de la BTRC, Bangladesh) a dit que la BTRC imposait des amendes.

De nombreux régulateurs ont mis au point des réglementations ou législations spécifiques. Dans certains cas, la responsabilité incombe en premier lieu au régulateur; dans d'autres, elle est partagée avec un organisme spécifique ou lui est confiée. Les prestataires de services doivent également endosser une certaine part de responsabilité, aux côtés de la TRA, en pratiquant l'autoréglementation et en élaborant des codes de pratique. Toutefois, il faut aussi sensibiliser le consommateur, qui doit assumer la responsabilité de son choix de prestataire et de sa sécurité en ligne. L'éducation du consommateur joue un rôle essentiel. Dans la plupart des pays en développement (par exemple au Kenya), elle s'effectue dans le cadre de campagnes de sensibilisation. Il est difficile pour le régulateur de contrôler la diffusion des contenus préjudiciables. Certains participants ont souligné la nécessité d'une coopération internationale pour faire appliquer les lois dans l'univers sans frontière de l'Internet.

Les participants ont invité instamment les gouvernements à jouer un rôle actif dans la lutte contre la cybercriminalité. Ils ont également évoqué le centre d'appel établi en Egypte et se sont intéressés au volume de réclamations traitées par ce centre. Le Bahreïn a souligné que la cybercriminalité était la menace la plus importante pour les internautes et qu'il fallait mettre en place des organismes faisant appliquer les lois pour enquêter sur les infractions et les sanctionner. Le Bahreïn a toutefois fait remarquer qu'il était difficile de mettre ces mesures en application, dans un cyberspace sans frontières. De l'avis de l'Inde, la cybercriminalité est une question qui relève de la justice et de la police. Il pourrait aussi être utile de créer un inventaire des mesures prises dans le monde pour assurer la protection du consommateur, inventaire qui pourrait être utilisé pour évaluer objectivement les méthodes les plus efficaces utilisées par les régulateurs dans un environnement placé sous le signe de la convergence et du multimédia.

Session 4: Les politiques d'accès universel au XXIe siècle

Mme S. Scholze (Directrice exécutive, ANATEL, Brésil) a été la coordonnatrice de cette session. Le concept d'accès universel a beaucoup évolué, mais les cadres internationaux n'ont pas suivi. Par inclusion numérique, on entend la démocratisation de l'accès aux TIC, mais sans parvenir à définir clairement les priorités ou le meilleur modèle applicable. La responsabilité incombe-t-elle aux pouvoirs publics ou existe-t-il d'autres moyens de promouvoir l'accès universel? Quelles technologies utiliser - la téléphonie ou le large bande? Quel niveau de régulation est optimal? Les fonds pour le service universel doivent-ils servir plutôt à encourager la desserte des régions densément peuplées ou celles des zones mal desservies? Même si les efforts du secteur public jouent un rôle clé, la participation du secteur privé est aussi vitale. Au Brésil, 65 000 écoles sont connectées dans le cadre de partenariats public-privé - l'obligation de service universel a été incluse dans les adjudications pour les systèmes 3G et le Président Lula va annoncer le lancement d'un Plan national pour le large bande (*Brazil Digital*).

M. E. San Roman (Expert principal en télécommunications, Pérou) a présenté un exposé sur le thème "*Mettre le large bande à la portée des zones rurales: une approche progressive*" et a décrit l'expérience de la République dominicaine concernant la connexion des villages aux centres communautaires TIC. L'impact économique des TIC est en effet encore plus fort dans les zones rurales. Dans les communautés où l'accès est limité, voire inexistant, l'Internet peut se substituer à la téléphonie. La téléphonie mobile peut représenter jusqu'à 4,5% du PIB dans les pays en développement. Dans les villages, des centaines d'enfants ont aujourd'hui accès aux TIC et voient leur vie changer en conséquence.

M. I. Kadi (Conseiller principal, CITC, Arabie saoudite) a insisté sur le fait que les communautés rurales sont celles qui ont le plus besoin de connexions et de moyens de communication pour venir en aide à l'économie locale - faute de quoi les conséquences sociales pourraient être très lourdes et les habitants migreraient vers les villes à la recherche d'un emploi. Le Royaume d'Arabie saoudite est un vaste pays où la densité de population est faible. Tout le problème est de parvenir à connecter cette population dispersée sur une vaste superficie. La CITC se demande s'il vaut mieux donner la priorité au large bande ou aux services vocaux, faciles à fournir grâce aux lignes fixes. Toutefois, la plupart des utilisateurs en zone rurale ont de faibles revenus si bien que le prix unitaire à la minute des services mobiles est pour eux élevé. L'orateur a souligné la nécessité de faire bénéficier les communautés rurales des fonds pour le service universel.

Gustavo Peña (Secrétaire général, REGULATEL) a décrit l'étude réalisée par le Forum latino-américain sur la réglementation des télécommunications et l'accès universel aux services de télécommunication. Cette étude, financée par la Banque mondiale, la Commission européenne et la Commission économique pour l'Amérique latine, analyse la situation du service universel en Amérique latine et la façon dont le marché peut remédier aux insuffisances observées. Le problème de l'accès aux services vocaux est résolu dans la plupart des pays grâce au mobile, mais il subsiste de très importantes lacunes au niveau de l'accès à l'Internet et au large bande, et ces lacunes ne peuvent être comblées par les mécanismes du marché existants - la participation et l'appui de l'Etat sont donc indispensables. Douze pays d'Amérique latine ont un fonds pour le service universel, mais ces fonds doivent être plus efficaces et les ressources doivent être attribuées de la base vers le sommet au niveau local.

M. Mohsen Jaziri (Vice-Président, INTT, Tunisie), a décrit l'expérience de la Tunisie en ce qui concerne la définition et la fourniture de l'accès universel. Le régulateur a affirmé le droit du citoyen à avoir accès aux télécommunications et a défini des services essentiels de base. Il existe d'autres populations/groupes cibles ayant des besoins spécifiques au regard de l'accès universel, par exemple les personnes ayant des besoins spéciaux et les personnes handicapées.

M. E. Spio-Garbrah (P.-D. G. de la CTO) a présenté la CTO. Les cadres de politique générale sont souvent mal coordonnés et l'appui politique doit être transformé en un cadre politique global qui encourage l'accès universel. L'initiative du Commonwealth pour la connectivité rurale en Afrique (COMARSI) présente un recueil des accords existants en matière d'accès universel. La disponibilité, entre autres, financière, est un élément essentiel. La technologie et le financement ne sont pas véritablement un problème: les Etats, les institutions multilatérales et les organismes d'aide investissent de plus en plus volontiers dans les infrastructures dorsales et les systèmes à fibre optique. Ainsi, on compte aujourd'hui 5-6 projets en cours en Afrique, pour un montant supérieur à 10 milliards de dollars. Les zones rurales ne sont pas nécessairement pauvres et peuvent dégager des recettes suffisantes, même si le montant de la recette unitaire par abonné est faible. Il faut établir des cadres politiques cohérents pour encourager la participation des jeunes, des femmes et des personnes ayant des besoins spéciaux.

Les discussions ont mis l'accent sur l'intérêt de l'accès collectif aux TIC ainsi que sur la participation de la communauté à l'entretien des services et des infrastructures, dont elle peut être propriétaire. Pour être durables, les projets doivent être économiquement fondés et mettre au premier plan les mécanismes du marché, au lieu d'être tributaires de la seule aide de l'Etat. A Chypre, on constate que les écarts de revenu sont les obstacles les plus importants à l'accès universel, plutôt que les disparités géographiques proprement dites. Les participants ont souligné que l'accès large bande jouera un rôle de plus en plus important, davantage que les investissements dans les services à bande étroite.

Session 5: Interconnexion IP et interconnexion des télécommunications classiques: Un monde de divergence

M. A Horne (Directeur général de la TRA, Bahreïn), coordonnateur de cette session, a brièvement rappelé l'évolution de l'interconnexion, en faisant remarquer que tous les abonnés devaient pouvoir se connecter entre eux, quel que soit le réseau. Les tarifs de gros pour l'interconnexion doivent être proportionnels au coût, à l'utilisation et à la qualité de service. Il faut par ailleurs veiller à ce qu'il n'y ait pas de comportement anticoncurrentiel ou d'accords discriminatoires. Le modèle Internet repose sur des accords selon lequel l'opérateur d'origine conserve la totalité des taxes ainsi que sur des accords d'échange de trafic. Les opérateurs historiques du RTPC ont baissé leurs coûts en utilisant plus efficacement les réseaux NGN et l'accès de nouvelle génération fondés sur le protocole IP. Avec la VoIP, il est impératif de résoudre les questions de qualité de service et de définir un modèle futur d'interconnexion.

Mme Natalija Gelvanovska (Chef de la Division réseau et accès, Communications Regulatory Authority, Lituanie) a présenté son exposé "*Coexistence entre l'interconnexion classique et l'interconnexion IP*", dans lequel elle examine les bases techniques de l'interconnexion, décrit l'évolution de sa réglementation et met en relief les questions d'ordre réglementaire qui y sont liées. Deux modèles différents d'interconnexion coexistent et il est possible d'assurer une réglementation plus symétrique de l'interconnexion pour la mettre à disposition là où elle est nécessaire.

M. C. Lizcano Ortiz (Directeur exécutif, CRC, Colombie) a expliqué comment la Colombie réglemente les réseaux dans le contexte de la convergence. En 2009, le pays a adopté un cadre réglementaire pour déterminer si le régulateur doit intervenir, et à quel moment, pour promouvoir la compétitivité. Une nouvelle loi sur les TIC, adoptée il y a trois mois, décrit la politique publique en matière d'appropriation et d'utilisation des TIC par le citoyen. Pour encourager le développement des réseaux NGN, il faut respecter trois principes fondamentaux: neutralité, traitement non discriminatoire et transparence. Ces trois principes se subdivisent en cinq éléments: 1) qualité de service; 2) sécurité des réseaux; 3) interactions entre les fournisseurs de contenus et les fournisseurs d'applications; 4) efficacité pour les utilisateurs; 5) méthode de paiement sur les réseaux. Les régulateurs, qui jouent un rôle critique dans le développement des réseaux NGN, doivent parvenir à concilier l'ouverture à la concurrence et la création de ces réseaux.

M. S. A. M'Poue (Secrétaire général, ATCI, Côte d'Ivoire) a présenté son exposé sur l'interconnexion en Côte d'Ivoire, pays où la législation traite désormais de l'interconnexion sous l'angle général plutôt que sous l'angle des seuls réseaux IP. Il faut tenir compte des aspects physiques et tarifaires de l'interconnexion, tout en assurant une réglementation a minima. L'interconnexion IP n'est pas un sujet d'actualité en Côte d'Ivoire, mais au cas où elle le deviendrait, l'ATCI jouera son rôle.

M. Hirohisa Furuichi (Directeur, Division des tarifs, Bureau des télécommunications, MIC, Japon), a décrit comment le Japon avait révisé sa réglementation relative à l'interconnexion. Le Japon a dégroupé l'accès au réseau pour les services DSL en 2000 et a dégroupé les réseaux d'accès en 2001. Cette modification de la réglementation applicable à l'interconnexion a clairement stimulé l'adoption du large bande. Avec la réglementation de l'interconnexion pour les réseaux NGN entrée en vigueur en 2008, le principal problème était de diviser et calculer les coûts des réseaux utilisés par les différents services NGN. Chaque service NGN ayant une qualité de service différente au sein d'un même réseau IP, il faut donc établir de nouvelles règles de calcul des coûts pour diviser, calculer, et ventiler les coûts d'utilisation du réseau à chaque service NGN (au Japon, on utilise pour cela la capacité potentielle de trafic, pondérée par les différences de qualité de service). Un autre problème concerne les points d'interconnexion (POI), en nombre très limité pour l'interconnexion des réseaux NGN. Au Japon, le MIC a exigé des opérateurs et de l'opérateur historique qu'ils augmentent le nombre de ces points. Les régulateurs doivent trouver l'équilibre entre la concurrence fondée sur les installations et la concurrence fondée sur les services.

Les débats ont porté principalement sur les avantages de la mise en oeuvre du système "Bill & Keep" et de ses répercussions sur les tarifs actuellement pratiqués et sur les services fournis à l'utilisateur par les opérateurs existants, sur la base du principe selon lequel les communications sont à la charge de l'appelant ("Calling Party Pays" ou CPP). La méthode Bill & Keep permet aux opérateurs en position dominante de ne pas fonder la tarification de l'interconnexion sur les coûts, ce qui risquerait de réduire l'efficacité des taxes d'interconnexion. Les participants ont souligné qu'il fallait contrôler la qualité de service et prendre des mesures pour remédier à l'encombrement et au déséquilibre du trafic (ainsi, le Japon a encouragé la création de points d'échange Internet (IXP), de centres de données et de serveurs Internet dans différentes régions et a mené à bien des expériences utilisant les technologies d'échange entre homologues (P2P) pour résoudre les problèmes d'encombrement), même si la qualité de service n'est plus une question fondamentale dans la mesure où les taux de contention peuvent être ajustés et où l'ordonnancement du trafic peut être réalisé par un contrôle approfondi des paquets.

Pour la modélisation, le calcul et la ventilation des coûts dans les réseaux NGN, il importe de choisir le bon paramètre de coût pour chaque élément de la fourniture du service NGN (ainsi, le Japon donne comme paramètre le volume du port à la périphérie du réseau NGN pour chaque service NGN, puis modifie la ventilation des coûts entre les réseaux en fonction des différences de qualité de service). Les intervenants ont souligné qu'il fallait revoir et mettre à jour en permanence la réglementation de l'interconnexion des réseaux NGN.

En ce qui concerne l'opposition entre interconnexion symétrique et interconnexion asymétrique, le Japon applique les deux formules. Pour l'interconnexion symétrique, tous les exploitants utilisant leurs propres infrastructures devraient avoir l'obligation de s'interconnecter les uns avec les autres. Pour l'interconnexion asymétrique, le MIC surveille les points de blocage dans le réseau pour empêcher qu'un opérateur n'exerce de position dominante sur le marché. Pour l'interconnexion symétrique, le MIC veille à la neutralité des réseaux, puisque chaque exploitant ou fournisseur de services Internet peut entraver ou limiter l'utilisation de l'Internet. Le MIC a établi des règles claires concernant la définition des paquets pour définir dans quelle limite les exploitants ou les fournisseurs de services Internet peuvent limiter l'utilisation afin d'assurer le bon fonctionnement du réseau, sans porter atteinte à son utilisation impartiale ni à la confidentialité des communications.

Dans son résumé des travaux de la session, le coordonnateur a rappelé qu'il n'y avait pas d'opérateurs historiques dans le domaine de l'Internet. Dans l'univers des télécommunications, le régulateur doit contrôler le mode de fonctionnement de l'opérateur historique, qui est en train de passer aux réseaux NGN alors qu'il occupe encore une position dominante sur le marché, même après plusieurs années de libéralisation – le régulateur a encore un rôle à jouer et doit continuer à étudier les questions de tarification.

Echanges express – déjeuner-débat

Au cours du déjeuner-débat, les sujets suivants ont été abordés:

- 1) Renforcer la confiance du consommateur dans les communications électroniques: ce qui marche et ce qui ne marche pas.
- 2) Redéfinir l'accès universel à l'ère de la convergence: pourquoi et comment? L'expérience de différents pays.
- 3) Réglementation de la cybersécurité: le régulateur a-t-il un rôle à jouer?
- 4) Partenariats public-privé pour promouvoir le développement du large bande dans les zones rurales.
- 5) Comprendre les répercussions de la réglementation, qu'elles soient bonnes ou mauvaises, ou de l'absence de réglementation, sur le développement des marchés: partage de données d'expériences.
- 6) Les organismes nationaux de réglementation et le Règlement des radiocommunications.

Session 6: Taxes de terminaison dans le service mobile: Réglementer ou ne pas réglementer?

Mme M. Treschow (Directrice générale, NPTA, Suède) a été la coordonnatrice de cette session. Elle a indiqué que les taxes de terminaison dans le service mobile étaient une question fondamentale, à un moment critique de l'évolution des marchés, dans le contexte de la convergence. Le passage aux réseaux NGN fait baisser les coûts de production pour les opérateurs concurrentiels. L'utilisation de la VoIP et de Skype aura une incidence sur la téléphonie mobile. Mme Treschow a rappelé la recommandation de l'Union européenne sur les taxes de terminaison et a décrit l'expérience de la Suède concernant l'évolution du marché du mobile et des taxes de terminaison sur ce marché. Elle a souligné la nécessité d'harmoniser ces dernières entre Etats Membres de l'Union européenne, alors qu'il conviendrait de recourir le moins possible à l'intervention réglementaire en

faisant jouer plus efficacement la concurrence. Il faudrait diminuer l'importance des recettes de monopole en réduisant l'écart entre les taxes de terminaison dans le service mobile (MTR) et les taxes de terminaison dans le service fixe (FTR). La réglementation devrait avoir pour objet d'encourager ce processus et de lever les obstacles au marché.

Mme Vaiva Lazauskaite (Analyste économique à l'UIT) a présenté son exposé sur "*Les taxes de terminaison dans le service mobile: Réglementer ou ne pas réglementer?*" récapitulant les résultats d'une étude réalisée dans le monde sur ce sujet par l'UIT, étude qui a mis à jour d'importantes divergences entre les pays et entre les régions. Ainsi, dans de nombreux pays, les opérateurs fixent le montant des taxes d'interconnexion dans le service mobile au terme de négociations et d'accords commerciaux et le régulateur peut jouer un rôle de médiateur ou d'arbitre pour fixer le montant de ces taxes lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre. Ces taxes sont réglementées dans certains pays (par exemple, en Autriche, au Portugal et à Cuba). Dans d'autres, elles sont régies par les forces du marché (par exemple, au Brésil, au Salvador et au Guatemala). Les marchés du mobile évoluent très vite dans de nombreux pays africains marqués par la présence de nouveaux concurrents. Les litiges entre opérateurs au sujet des taxes d'interconnexion deviennent fréquents et plusieurs régulateurs africains réagissent en imposant une réglementation des prix ex ante sur les taxes d'interconnexion.

M. A. Haire (Directeur général adjoint, Postes et Télécommunications, IDA, Singapour) a relaté l'expérience de Singapour pour le calcul des taxes de terminaison dans le service mobile. Il a remis en cause la définition du mot "réglementation", qui s'applique à toute décision prise par un régulateur - même la décision de ne rien faire. Singapour a établi un régime de marché concurrentiel il y a dix ans. L'IDA réglemente l'activité des parties en position dominante sur le marché (SMP), ainsi que de celles qui ont la maîtrise des points de blocage économique. Le concept de communication recouvre trois notions: la capacité d'accéder au réseau, de l'utiliser dans sa totalité et de le quitter. Le concept d'interconnexion est, lui, plus compliqué - les taxes de terminaison dans le service mobile concernent la troisième de ces notions. Les opérateurs de services mobiles sont incités à fixer des tarifs élevés; sur un marché très concurrentiel, l'IDA a fixé la taxe de terminaison quasiment à zéro, selon une formule équivalente à la formule "Bill & Keep". L'opérateur pratiquant des tarifs de gros alimente l'opérateur pratiquant des tarifs de détail, ce qui incite à faire des arbitrages (autrement dit, les opérateurs peuvent appliquer des taxes de terminaison à leur convenance) ce qui explique que le régulateur ait dû intervenir. Singapour achève la construction de son réseau national large bande qui regroupe le nouveau réseau NGN, le réseau mobile et l'Internet. L'IDA vise à établir un régime d'interconnexion entièrement transparent.

M. A. Alfahid (Deputy Governor, CITC, Arabie saoudite) a dit qu'à son avis, quand le marché aura atteint une maturité suffisante, la réglementation ne sera plus nécessaire. En Arabie saoudite, elle évolue avec la mise en service des réseaux NGN. La réglementation actuelle doit être réexaminée soigneusement dans le contexte de l'évolution technologique. L'Arabie saoudite accorde aux parties un "délai de grâce" de deux mois pour mener des négociations, au terme duquel, si aucun accord n'est conclu, le régulateur peut intervenir pour régler des questions de fixation des prix et de tarification.

M. J. Salvat (P.-D. G., STA, Andorre) a dit qu'à son avis, les marchés doivent être contrôlés, mais non réglementés, surtout s'ils sont parvenus à maturité, comme c'est le cas en Europe. L'Andorre, qui n'est pas favorable à la réglementation des taxes de terminaison dans le service mobile, pense qu'il faut laisser aux opérateurs du marché le soin de conclure des arrangements ou des accords. Dans son propre cas, par exemple, le marché est tellement petit qu'un seul opérateur suffit.

Les participants ont débattu du rôle des régulateurs. Pour la Colombie, le régulateur doit jouer le rôle d'arbitre et n'intervenir qu'en cas de défaillance du marché. Le Libéria, qui a dit avoir conclu des accords commerciaux, souhaitait savoir ce qu'il convenait de faire en cas de litige. Dans ce pays, le régulateur est prêt à adopter une stratégie de laisser-faire, mais craint les incidences pour les consommateurs, au cas où les opérateurs de réseau cesseraient de fournir un service. Il apparaît, d'après certains exemples récents, que certains régulateurs sont en train de passer d'une réglementation interventionniste à une réglementation privilégiant le laisser-faire. C'est le cas par exemple de l'Office of the Telecommunications Authority (OFTA) de Hong Kong, Chine, qui, en avril 2009, a annoncé la déréglementation des taxes d'interconnexion fixe-mobile, laissant aux opérateurs le soin de fixer le montant de ces taxes aux termes d'accords commerciaux.

La justification est que les taxes de terminaison dans le service mobile étaient fondées sur des technologies AMRT nécessitant d'importantes ressources. Dans certains pays, il faut tout d'abord procéder à une évaluation du marché pour déterminer quel est le rapport de forces. Il importe de conserver le statu quo jusqu'à ce qu'un équilibre s'établisse entre les opérateurs, et le régulateur peut alors décider d'intervenir ou de laisser faire. La convergence peut entraîner des situations complexes et il est difficile de dire aujourd'hui quel modèle réglementaire est préférable pour la fixation des taxes de terminaison dans le service mobile. Dans une perspective d'avenir, les régulateurs devraient avoir pour principal critère la protection des intérêts du consommateur.

Session 7: Entrée sur le marché dans un monde placé sous le signe de la convergence

M. J. Sarma (Président de la TRAI, Inde) a été le coordonnateur de cette session. Il a relevé les potentialités de la convergence, qui ouvre de nouveaux débouchés et fait baisser les coûts. Les régulateurs doivent être sensibilisés à la nécessité d'encourager la concurrence. Les choses vont vraisemblablement changer dans de nombreux domaines: interconnexion, octroi de licences, accord pour l'utilisation du spectre, obligations de service universel, numérotage et sécurité. Les régulateurs doivent donc être à la hauteur de tous ces enjeux. La convergence a également une incidence sur la classification des services par catégorie et rend difficile l'octroi de licences selon des critères traditionnels. De nouveaux concepts sont applicables aux infrastructures de réseau et aux fournisseurs d'applications, de services et de contenus. C'est à l'occasion de rencontres comme celles d'aujourd'hui que l'on peut échanger des idées.

Mme Mindel De La Torre, Rapporteur pour la Question 10-2/1 de la Commission d'études 1 de l'UIT-D, a présenté le projet de Rapport de la Commission d'études 1 de l'UIT-D "*Réglementation de l'octroi des licences et des autorisations pour les services convergents*". Elle a communiqué les résultats de l'enquête réalisée par la CE 1 dans le monde entier sur les grandes tendances de l'octroi de licences. Traditionnellement, des licences distinctes étaient accordées à des services distincts, mais aujourd'hui, les pays tendent à accorder des licences en fonction des réseaux et des services ou des licences unifiées, comme c'est le cas en Inde. Les conditions formelles d'entrée sur le marché sont allégées, voire supprimées, tandis que la déréglementation rend inutiles de nombreuses licences ou concessions. D'après cette enquête, 11 pays sont en train de passer à l'octroi de licences unifiées pour certains services, 81 ont toujours des licences individuelles, 28 ont des licences générales et 10 n'exigent plus de licence pour certains services (toutefois, les définitions diffèrent). Mme Mindel De La Torre a présenté de manière approfondie des études de cas relatives à certains pays, en particulier concernant les régimes d'octroi de licences en Malaisie et en Tanzanie.

M. R. Rodriguez-Illera (Président, CMT, Espagne) a fait remarquer que les régimes réglementaires marquaient l'aboutissement de la convergence entre services fixes, téléphonie mobile et Internet. Ces trois domaines, très différents les uns des autres à l'origine, sont désormais regroupés en une seule offre proposée aux consommateurs. Sachant qu'en Espagne, 15-20% des utilisateurs bénéficient aujourd'hui de services groupés, l'orateur s'est demandé quelles étaient les répercussions de cette situation pour le système d'octroi de licences.

M. J. Nkoma (Directeur général, TCRA, Tanzanie) a décrit comment la Tanzanie était passée à l'octroi de licences unifiées en 2005. Il a souligné que le problème était de mener à bien la transition - en effet, la plupart des licences sont de longue durée et la TCRA a dû prévoir des mesures d'incitation pour faciliter la transition. La TCRA a ainsi défini un programme de transition fondé sur la neutralité technologique.

M. I. Hoballah (Membre de la Commission et Chef de l'Unité des technologies de télécommunication de la TRA, Liban) a décrit l'état actuel du marché et de l'octroi des licences au Liban. La TRA travaille sans relâche à s'acquitter de son mandat et de ses engagements. La gestion technique est aujourd'hui une discipline économique - le réaménagement du spectre ouvre des possibilités et la TRA espère parvenir à proposer des licences unifiées. Elle a récemment délivré des licences laissant le libre choix de la technologie pour le service large bande sur le plan national.

M. I. Ursu (Directeur adjoint, ANRCETI, Moldova) a décrit l'expérience récente de son pays résultant des changements apportés aux systèmes de réglementation et d'octroi de licences en vue de faire baisser les coûts, de promouvoir la concurrence et d'attirer les investissements. L'ANRCETI a connu quelques problèmes du fait que toutes les licences avaient été délivrées avant l'entrée en vigueur du nouveau régime d'octroi de licences. En outre, les nouvelles licences tardent à être délivrées. Néanmoins, l'ANRCETI suit l'évolution de la situation et s'en tient à ses principes de non-discrimination et d'estimation des coûts fondée sur le coût marginal à long terme.

Les participants ont discuté de l'importance de la neutralité technologique et de la gestion des contenus dans un environnement placé sous le signe de la convergence, en particulier dans le contexte du passage au numérique. De l'avis de l'Espagne, il se pourrait que la neutralité technologique ne soit plus adaptée après cette transition, dans la mesure où toutes les télévisions seront passées au numérique et qu'une seule technologie sera utilisée. De nombreux pays appliquent le principe de l'octroi de licences générales, mais un grand nombre d'entre eux passent aujourd'hui aux licences unifiées.

Session 8: Un monde VoIP?

Le coordonnateur, **M. P. Masambu** (Directeur exécutif de l'UCC, Ouganda), a présenté la session. Il a fait remarquer que les régulateurs pouvaient, soit avoir une approche plutôt passive, soit agir de façon proactive. Pour ce qui est de la VoIP, les principales questions ont trait à l'octroi de licences, au numérotage, à l'accès aux services d'urgence et au service universel, plutôt qu'à la qualité de service.

Mme Philippa Biggs, Economiste à l'UIT, a présenté son exposé sur le thème "*Le protocole VoIP: Un ennemi ou un allié?*", dans lequel elle examine l'évolution du paysage réglementaire pour la fourniture et la transmission de services VoIP. Elle a présenté l'enquête annuelle sur la réglementation réalisée par l'UIT ainsi qu'une enquête effectuée dans le monde sur l'évolution de la réglementation VoIP dans 191 pays entre 2004 et 2009. Il en ressort que la VoIP progresse fortement - à la mi-2009, les deux tiers de ces 191 pays l'autorisaient ou la toléraient, alors que ce

n'était le cas que de la moitié des pays cinq ans plus tôt. Après des problèmes de départ relatifs à la qualité de service et à la disponibilité, la VoIP est aujourd'hui largement acceptée par les prestataires de services, les consommateurs et les entreprises. Toutefois, il reste à résoudre des questions d'ordre réglementaire concernant la portabilité des numéros, la sécurité des transmissions, la neutralité et la gestion des réseaux.

M. Rudolf Van der Berg (Consultant, Logica Management Consulting) a présenté son exposé "*L'Avenir de l'interconnexion VoIP*", sur la façon dont la VoIP fait évoluer l'interconnexion. La VoIP peut prendre en charge tous les processus traditionnels d'interconnexion, dont la consultation, la signalisation, le transcodage et le transfert. Selon l'orateur, l'utilisation du protocole ENUM pour la consultation favoriserait l'innovation. Les réseaux VoIP peuvent prendre en charge des méthodes d'interconnexion avec les numéros E.164 analogues à celles des réseaux fixes et mobiles et peuvent aussi offrir des nouveaux services. ENUM pourrait représenter un nouveau mécanisme de consultation pour les services VoIP, qui pourrait prendre en charge une base de données nationale E.164 et une plate-forme de portabilité des numéros. Les fournisseurs de services VoIP vont vraisemblablement passer à des plates-formes d'interconnexion spécialisées. Pour les régulateurs, le problème à étudier le plus attentivement est celui de la consultation tandis que la signalisation, le transcodage et le transfert n'ont peut-être pas besoin d'être examinés aussi attentivement.

M. W. Dorji (Directeur des télécommunications, BICMA, Bhoutan) a décrit comment son pays avait récemment mené à bien sa réforme de la réglementation. La BICMA, qui réfléchit aux moyens de légaliser la situation, a mené en juin 2008 des consultations sur la VoIP et sur ses répercussions sur le plan national de numérotage (qui sera vraisemblablement non géographique). En 2006, la Loi sur les moyens d'information et de communication a transformé le secteur des TIC, puisqu'on est passé d'une réglementation sectorielle à une réglementation issue de la convergence. Cette même loi a rendu la BICMA responsable de la réglementation des médias, de la radiodiffusion et des télécommunications. La VoIP locale n'est pas encore légale au Bhoutan, le pays ayant connu des problèmes lorsque l'opérateur historique bloquait les appels téléphoniques internationaux longue distance VoIP.

M. P. Eid (Membre de la Commission et Chef de l'Unité des marchés et de la concurrence, TRA, Liban), a comparé le RTPC et la VoIP. Il a constaté que les deux partageaient le même objectif, mais qu'on observait de nombreuses différences au niveau de la transmission, de la signalisation et de l'interconnexion. Même si les opérateurs historiques peuvent s'attendre à une baisse de leurs recettes pour les appels entrants, ils pourraient compenser cette perte en élargissant leur offre de services. La VoIP est motivante pour les régulateurs, qui doivent s'efforcer de mettre en place une infrastructure ENUM commune et de la fédérer pour assurer la connectivité et le transcodage. A l'heure actuelle, les services VoIP ne sont pas légaux au Liban, mais sont tolérés. La TRA étudie les possibilités d'octroi de licences et des réglementations pour la gestion de ces services.

M. M. Jankovic (Directeur exécutif, RATEL, Serbie) a décrit l'expérience de son pays dans le domaine de l'octroi de licences et de l'interconnexion pour les services VoIP. RATEL a imposé pour la VoIP une obligation de qualité de service, de numérotage et d'interconnexion pour éviter de contourner le trafic international entrant. L'orateur a fait remarquer que la progression du large bande et des réseaux NGN alimentait le développement de la VoIP, qui est un élément parmi d'autres d'un ensemble de services et qu'à l'avenir, il faudra satisfaire les besoins des utilisateurs finals pour tous les services, et non seulement pour la téléphonie. L'utilisateur final, qui est au coeur de tous ces services, devrait être sensibilisé à l'avance aux problèmes de la qualité de service.

Les discussions ont porté sur l'intérêt de la neutralité technologique, dans la mesure où des régimes d'octroi de licences technologiquement neutres n'ont même pas forcément à reconnaître la VoIP. Les participants ont mis l'accent sur le contrôle de la qualité de service dans la VoIP, le numérotage et les informations permettant de localiser les appels VoIP dans les services d'urgence. Dans

certain pays, les recettes internationales continuent à croître en dépit de la légalisation de la VoIP, lorsque le marché des télécommunications reste dynamique et porteur (c'est le cas au Bahreïn). Les participants ont posé le problème de la définition de la VoIP, ainsi que de la fiabilité des statistiques qui s'y rapportent, en rappelant que celles-ci omettent parfois les services VoIP d'entreprise et les services de PC à PC, qui sont difficilement mesurables.

Voie à suivre et clôture

M. Sami Al Basheer Al Morshid, Directeur du BDT, a présenté le projet de "[Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques](#)" et a remercié la TRA pour le travail accompli, avant de donner la parole à M. Shahadi.

M. Kamal Shehadi, Président et P.-D. G. de la TRA et Président du GSR, a présenté le projet de lignes directrices relatives aux bonnes pratiques en les replaçant dans le contexte de l'évolution des marchés et de la réglementation. Il a évoqué l'intérêt de ces lignes directrices pour la promotion de la convergence, la mise en place d'organismes de réglementation efficaces et l'utilisation de moyens réglementaires visant à stimuler l'investissement, la croissance et l'innovation. Il a remercié les participants pour leur contribution à la consultation sur ces Lignes directrices. Il a rappelé que les régulateurs devaient rester attentifs aux enjeux de la convergence, adapter leur contexte réglementaire et jouer un rôle actif dans l'élaboration de normes applicables dans le contexte de la convergence (par exemple, dans le domaine de l'interopérabilité).

L'Arabie saoudite s'est déclarée favorable à ces lignes directrices et a noté que, face à l'accélération des progrès techniques, les régulateurs devront réagir. La Suisse et le Liban ont exprimé leur gratitude et ont proposé quelques modifications. La Lituanie a proposé d'ajouter un paragraphe supplémentaire. M. Shehadi a pris note du consensus qui s'est dégagé et a déclaré que les lignes directrices relatives aux bonnes pratiques étaient adoptées.

M. Mario Maniewicz, Directeur du Département des politiques et stratégies du BDT, a ensuite présenté le [Forum virtuel pour les régulateurs \(GREX\)](#), dont il a expliqué le fonctionnement et l'utilisation. Il a résumé les principaux thèmes abordés au cours du GSR-09 et ceux dont il faudra assurer le suivi en 2010. Il a remercié les utilisateurs les plus actifs du Forum GREX en 2009 et encouragé tous les régulateurs à participer activement aux activités de ce Forum.

Le **Sénégal** a exprimé sa gratitude aux hôtes du GSR-09 pour leur chaleureux accueil et leur important travail et s'est déclaré prêt à accueillir le 10ème GSR en 2010, invitant ainsi tous les participants à se rendre au Sénégal.

M. Sami Al Basheer Al Morshid, Directeur du BDT, a exprimé toute sa reconnaissance au Sénégal pour son aimable invitation et a pris note de l'accueil favorable réservé par les participants à la proposition du Sénégal, au sujet de laquelle une décision sera prise prochainement. Il a donné la parole aux participants pour le choix du thème du GSR-10. **M. Shehadi** leur a ensuite demandé s'ils avaient des propositions concernant ce thème et a noté qu'aucune décision ne serait prise au cours des semaines à venir. M. Al Basheer s'est dit satisfait du GSR-09. Le Liban a su attirer un nombre record de participants et les hôtes se sont montrés extrêmement actifs.

M. Shehadi a remercié Son Excellence le Général Michel Sleiman, Président de la République du Liban, sous le haut patronage duquel se tenait ce colloque, les premiers ministres Fouad Senora et Saad Hariri, ainsi que M. Bassil, Ministre des télécommunications. Il a en outre remercié le Dr Touré et M. S. Al Basheer de l'UIT, l'équipe IFP et les collègues de la TRA.

M. Sami Al Basheer Al Morshid a ajouté ses remerciements et a exprimé sa vive reconnaissance à M. Shehadi, à l'équipe de la TRA et au Ministère des télécommunications du Liban pour l'excellente organisation de l'événement. Le Directeur du BDT s'est dit extrêmement satisfait du superbe dîner de gala organisé par la TRA et a remercié les sponsors de la TRA. Il a en outre remercié tous les participants, coordonnateurs, intervenants, orateurs et auteurs des documents de travail du GSR et, pour conclure, a remercié le personnel et les interprètes. Il s'est dit très satisfait du déroulement de l'édition 2009 du GSR et s'est déclaré par avance reconnaissant des propositions concernant les travaux futurs.

M. Shehadi a déclaré la réunion close.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACMA	Australian Communications and Media Authority
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações ou National Telecommunications Agency (Brésil)
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
ANRCETI	National Regulatory Agency for Electronic Communications & IT (Moldova)
ATCI	Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire
BDT	Bureau de développement des télécommunications (UIT)
BICMA	Bhutan InfoComm and Media Authority
BTRC	Bangladesh Telecommunications Regulatory Commission
B&K	"Bill & Keep"
CCK	Communications Commission of Kenya
CITC	Communications and Information Technology Commission (Arabie saoudite)
CMT	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (Espagne)
COFETEL	Comisión Federal de Telecomunicaciones (Mexique)
COMARSI	Commonwealth African Rural Connectivity Initiative
CPP	Communication à la charge de l'appelant (<i>calling party pays</i>)
CRC	Comisión de Regulación de Comunicaciones (Colombie)
CRO	Directeur de la réglementation (<i>chief regulatory officer</i>)
DSL	Ligne d'abonné numérique (<i>digital subscriber line</i>)
FCC	Federal Communications Commission (Etats-Unis d'Amérique)
FTR	Taxes de terminaison dans le service fixe (<i>fixed termination rates</i>)
GILF	Forum mondial des chefs d'entreprise du secteur des TIC (<i>global industry leaders'forum</i>)
GSMA	Association GSM
GSR	Colloque mondial des régulateurs (<i>global symposium for regulators</i>)
IDA	InfoComm Development Authority (Singapour)
INTT	Instance Nationale des Télécommunications (Tunisie)
IP	Protocole Internet (<i>Internet protocol</i>)
IXP	Point d'échange Internet (<i>Internet exchange point</i>)
MIC	Ministry of Internal Affairs and Communications (Gouvernement du Japon)
MTR	Taxes de terminaison dans le service mobile (<i>mobile termination rates</i>)
NGN	Réseau de prochaine génération (<i>next-generation network</i>)
NPTA	National Post and Telecom Agency (Suède)
NRA	Organisme national de réglementation (<i>national regulatory authority</i>)
NTRA	National Telecom Regulatory Authority (Egypte)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OTC	Organisation des télécommunications du Commonwealth
P.-D. G.	Président-Directeur général

PoI	Point d'interconnexion (<i>point of interconnection</i>)
PPP	Partenariat public-privé (<i>public-private partnership</i>)
P2P	Echanges entre homologues (<i>peer to peer</i>)
QoS	Qualité de service (<i>quality of service</i>)
RATEL	Republic Telecommunication Agency (Serbie)
REGULATEL	Forum latino-américain des régulateurs de télécommunication (<i>Latin American forum of telecom regulators</i>)
RTPC	Réseau téléphonique public commuté
SMP	Position dominante sur le marché (<i>significant market power</i>)
STA	Servei de Telecomunicacions d'Andorra ou service des télécommunications (Andorre)
TCRA	Tanzania Communications Regulatory Authority
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TRA	Telecommunications Regulatory Authority (Liban)
TRAI	Telecommunications Regulatory Authority (Inde)
TRC	Telecommunications Regulatory Commission (Jordanie)
UCC	Uganda Communications Commission
UIT	Union internationale des télécommunications
USF	Fonds pour le service universel (<i>universal service fund</i>)
VoIP	Protocole voix sur Internet (<i>voice over Internet protocol</i>)
