



**sommet mondial sur
la société de l'information**
Genève 2003 - Tunis 2005



Document WSIS/PC-3/CONTR/191-F
3 décembre 2003
Original: Anglais

Contribution d'une Commission d'études de l'UIT

Question 7-1/1: Accès/service universel

COMMISSION D'ÉTUDES 1

ORIGINE: PRESIDENT DE LA COMMISSION D'ETUDES 1 DE L'UIT-D

TITRE: LIGNES DIRECTRICES POUR LA MISE EN OEUVRE DE SOLUTIONS
INNOVANTES EN MATIERE DE GESTION ET FINANCEMENT DES
POLITIQUES DE SERVICE/ACCES UNIVERSELS

Point de contact: Mme Audrey Baudrier, Autorité de Régulation des Télécommunications (ART),
(France), Tél.: +33 1 40477078/Fax: +33 1 40477189
e-mail : audrey.baudrier@art-telecom.fr
M. Alberto Gabrielli, Directeur, Instituto de Derecho de las Comunicaciones,
(Argentine), Tél.: +54 11 4345532 / e-mail: uitsg1@gabrielli.com.ar

Introduction

Dans le cadre de l'étude de la question 7-1/1 sur le service / accès universels de la Commission d'études 1 de l'UIT-D présente au Sommet mondial sur la Société de l'Information (SMSI) des lignes directrices, fruits d'une étude sur les solutions innovantes en matière de gestion et de financement des politiques de service / accès universels, en vue de les faire figurer dans le Plan d'action du SMSI.

Historiquement, le service / accès universels était fourni par un opérateur public ou réglementé en monopole, et son mécanisme de financement était conçu en conséquence.

A l'heure où le processus de libéralisation des économies s'intensifie, les autorités réglementaires sont confrontées au problème de la fourniture et du financement du service / accès universels dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Le concept de service / accès universels est défini de manière générale comme un ensemble de mesures d'intérêt public visant à garantir à tous, dans des conditions définies, l'accès à un ensemble de services de communication électronique reconnus comme essentiels, d'une qualité donnée, et à un prix abordable.

Cependant, les termes de cette définition ignorent les conséquences économiques de son application. Les principes politiques qu'ils expriment sont pourtant susceptibles d'affecter le fonctionnement du secteur, et d'avoir des répercussions sur la compétitivité nationale et la cohérence territoriale.

Les résultats de l'analyse des expériences de plusieurs pays en développement et développés dont l'environnement est soit libéralisé soit monopolistique conduisent à dégager les lignes directrices suivantes :

- *Définir les besoins et les droits des consommateurs pour stimuler les usages ;*
- *Définir les principales étapes d'une politique de service / accès universels ;*
- *Mettre en oeuvre un cadre incitatif pour l'investissement ;*
- *Innover en matière de financement et de gestion.*

Ces lignes directrices sont décrites ci-après.

LIGNES DIRECTRICES

Définir les besoins et les droits des consommateurs afin de stimuler les usages

Le concept de service / accès universels est à la fois un *droit à être servi pour les consommateurs et un droit à servir pour les opérateurs de communications électroniques.*

Les politiques de service / accès universels requièrent les actions suivantes :

- définir les besoins et les droits des consommateurs en termes de fourniture de services, d'information et de transparence. Les consommateurs doivent pouvoir définir les services dont ils ont besoin et qui leur sont accessibles au plan financier.
- élaborer des procédures efficaces pour le règlement des différends opposant, d'un côté, les utilisateurs et de l'autre, les entreprises fournissant des services de communications accessibles au public ;
- rédiger une charte des droits des utilisateurs qui prévoirait que les autorités réglementaires nationales consultent des associations d'utilisateurs et de consommateurs avant de prendre certaines mesures ;
- privilégier les voies contractuelles en s'assurant que les consommateurs bénéficient d'un niveau minimum de sécurité juridique dans leurs relations avec leur opérateur. Les contrats devraient spécifier les conditions et la qualité du service, les modalités de résiliation et de cessation du service, les mesures de compensation et le mode de règlement des litiges.

Définir les principales étapes d'une politique de service / accès universels

Pour être efficace, une stratégie de service / accès universels doit être revue et réajustée périodiquement à la lumière des évolutions sociale, commerciale et technologique.

Il incombe aux responsables politiques, au-delà de l'instauration de mesures de base dans le secteur telles que l'ouverture à la concurrence et la mise en place d'un organisme de régulation indépendant, de définir des objectifs politiques spécifiques et d'en surveiller l'application en procédant à intervalles réguliers aux examens et réajustements qui s'imposent.

Dans cette perspective, il est essentiel de définir les principales étapes d'une politique de service / accès universels. Ces étapes sont la planification, la mise en œuvre, et l'évaluation. Il s'agit avant tout de définir la portée du service / accès universels, de garantir un prix abordable, de trouver les sociétés qui pourront assurer le service / accès universels, de calculer à la fois les coûts directs de la fourniture du service / accès universels et ses avantages indirects, de choisir un mécanisme de financement et d'en assurer l'administration.

Les responsables politiques, les régulateurs et les opérateurs devront mettre en œuvre de nouvelles compétences ainsi que les moyens institutionnels nécessaires à l'élaboration d'une politique et d'une stratégie appropriées.

Mettre en œuvre un cadre incitatif pour l'investissement

Les interventions régulières et efficaces en matière de réglementation doivent permettre la mise en œuvre d'une politique de service / accès universels. Elles auront pour objet de supprimer les obstacles à l'efficacité du marché, de quantifier le déficit d'exploitation de l'accès universel et d'établir des conditions d'interconnexion appropriées et/ou des directives de répartition des recettes pertinentes.

La politique d'accès universel doit viser à rendre les services disponibles au plus grand nombre. Il convient donc de s'attacher au critère d'efficacité économique et de supprimer les obstacles entravant les investissements et le fonctionnement efficace du marché.

Il est nécessaire de donner aux responsables politiques et aux régulateurs les moyens « d'inciter » les opérateurs à devenir plus efficaces, afin que le service / accès universel puisse être proposé sur une échelle la plus large possible. Les régulateurs et les responsables politiques doivent faire en sorte également que de nouvelles technologies de réduction des coûts soient mises en oeuvre.

Innover en matière de financement et de gestion

Il est nécessaire d'encourager les initiatives innovantes en matière de financement et de gestion comme :

- l'autofinancement du développement des réseaux ;
 - l'autogestion des communautés rurales ;
 - les systèmes de contrats de franchise pour gérer les cabines téléphoniques publiques ou les télécentres privés ;
 - les fonds de service universel financés par des contributions sur le chiffre d'affaires des opérateurs.
-