

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

#### INDUSTRIE

**Arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir l'annuaire d'abonnés sous forme imprimée au titre de la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques**

NOR : INDI0927142A

Le ministre auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, chargé de l'industrie,

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 35 à L. 35-8, R. 10 à R. 10-11 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le dossier de candidature déposé le 3 février 2009 par la société Pages Jaunes ;

Vu l'avis n° 2009-0725 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 1<sup>er</sup> septembre 2009 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 23 septembre 2009,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La société Pages Jaunes est désignée, pour une durée de deux ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, l'annuaire d'abonnés sous forme imprimée au titre de la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

**Art. 2.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 18 novembre 2009.

CHRISTIAN ESTROSI

#### A N N E X E

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ PAGES JAUNES CHARGÉE DE FOURNIR L'ANNUAIRE D'ABONNÉS SOUS FORME IMPRIMÉE AU TITRE DE LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES PRÉVUE AU 2° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### Article 1<sup>er</sup>

##### *Services fournis*

L'opérateur fournit, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, pour l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer et des collectivités de Saint-Pierre-et-Miquelon, de Mayotte, de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin les services suivants :

Il édite un annuaire universel sous forme imprimée dans les conditions prévues aux articles L. 35-4 et R. 10 à R. 10-11.

L'annuaire ainsi édité est publié chaque année à une date portée à la connaissance du public.

L'opérateur met gratuitement à la disposition de tout abonné au service téléphonique au public un exemplaire des volumes départementaux de l'annuaire du département dans lequel l'abonnement a été souscrit ou, lorsqu'il s'agit d'un abonnement à la téléphonie mobile, du département où se situe l'adresse de facturation.

L'annuaire départemental est mis à disposition d'un abonné même lorsque l'intéressé a fait usage des droits prévus à l'article R. 10.

Lorsque plusieurs abonnés ont le même domicile ou lorsque la même personne dispose de plusieurs abonnements correspondant à une même adresse, il est mis à disposition un seul exemplaire gratuit.

Dans les départements, notamment ceux qui sont caractérisés par une forte concentration urbaine, où sont édités des annuaires dits de proximité, l'opérateur met gratuitement à disposition de tout abonné au service téléphonique, fixe ou mobile, un exemplaire de l'annuaire de proximité de la zone où il réside ou bien reçoit sa facture de téléphonie mobile ; l'opérateur met, sur demande dudit abonné, à sa disposition, gratuitement, tout ou partie des autres annuaires dits de proximité de ce même département.

L'opérateur propose également à la vente l'annuaire universel à un tarif abordable.

Les annuaires ainsi mis à disposition ou vendus comportent une information sur le droit de toute personne à ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées, de s'opposer, tout en permettant une identification raisonnable de l'utilisateur par rapport à ses homonymes, à l'inscription de l'adresse complète de son domicile sur ces listes, d'interdire que les données à caractère personnel la concernant soient utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, ainsi que de pouvoir obtenir communication desdites données à caractère personnel et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces annuaires comportent pour chaque commune du département concerné une liste de numéros d'urgence locaux, notamment de dépannage d'urgence pour le gaz.

L'opérateur peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie du service universel à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par le code des postes et des communications électroniques et par le présent cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations.

## Article 2

### *Mesures en faveur des personnes handicapées*

L'opérateur tient compte des besoins des personnes handicapées.

Les annuaires départementaux et « de proximité » sont portés ou expédiés aux abonnés handicapés dont les noms et adresses ont été fournis par les opérateurs auprès desquels ils ont souscrit un abonnement.

## Article 3

### *Relations avec les utilisateurs*

La mise à disposition des annuaires départementaux et « de proximité » est gratuite. Des exemplaires des annuaires sont aussi disponibles à l'achat. L'opérateur tient les consommateurs informés de son offre de tarifs dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation. Il doit notamment informer les utilisateurs bénéficiant de la mise à disposition d'annuaires dits de proximité d'un département qu'ils peuvent obtenir gratuitement et sur demande tout ou partie des autres annuaires dits de proximité de ce même département.

## Article 4

### *Qualité de service*

La qualité du service rendu sera appréciée au regard :

- des modalités de parution des annuaires ;
- de l'exactitude des informations fournies.

Concernant les modalités de parution des annuaires, l'opérateur devra faire paraître chaque année ces annuaires aux dates prévues pour chaque département dans son dossier de candidature pour l'ensemble des années de la période de désignation.

L'exactitude des informations fournies sera mesurée par le nombre de réclamations d'utilisateurs portant sur ces informations. Ce nombre ne devra pas être supérieur à 0,01 % du nombre total d'abonnés communiqué à l'opérateur par les opérateurs de téléphonie fixe et mobile.

L'opérateur communiquera chaque année au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les éléments permettant d'apprécier le respect de ces engagements, en termes de qualité de service, tant au niveau national qu'à l'échelon de chaque département.

Ces données sont aussi publiées annuellement. Ces obligations d'information doivent être mises en œuvre pour l'indicateur mesurant l'exactitude de ces informations d'une année  $n$ , au plus tard le 31 mars de l'année  $n + 1$ . Pour les modalités de parution des annuaires, l'opérateur communiquera et publiera à la fin de chaque année, et par département, les dates de ces parutions.

L'opérateur doit aussi communiquer, à la demande du ministre chargé des communications électroniques ou de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

- les données ayant servi au calcul des indicateurs ; l'opérateur conserve ces données pendant toute la période de désignation ;
- en cas de non-respect des obligations minimales, ou de dégradation des résultats obtenus, des précisions sur les causes du non-respect ou de la dégradation et les mesures décidées afin d'y remédier ;
- un dossier englobant, outre les valeurs des indicateurs, leur définition, les modalités de leur mesure (conditions de collecte des données, processus et entités impliqués, limitations ou extensions par rapport à la définition, méthodes de calcul utilisées).

## Article 5

### *Modalités d'évolution des tarifs*

L'opérateur communique les modifications des tarifs de vente des annuaires au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes au moins un mois avant leur mise en œuvre.

## Article 6

### *Financement*

L'obligation de fournir les prestations de service universel, objet du présent cahier des charges, ne fait pas l'objet d'une compensation par le fonds de service universel.

## Article 7

### *Relations avec l'administration*

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport sur la mise en œuvre des obligations fixées par le présent cahier des charges. Ce rapport, qui pour une année  $n$  doit être transmis au plus tard à la fin du premier semestre de l'année  $n + 1$ , comprend un bilan de la mise en œuvre des articles 1<sup>er</sup> et 2 et les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 4. Concernant le service fourni, l'opérateur devra indiquer notamment le nombre d'annuaires édités et effectivement mis à disposition des usagers, en distinguant les annuaires dits de proximité des annuaires départementaux et les annuaires remis gratuitement de ceux qui ont été facturés.

## Article 8

### *Durée de la désignation*

Sans préjudice de l'article L. 35-8, l'opérateur est désigné pour fournir les prestations de service universel, objet du présent cahier des charges, pour une durée de deux ans.