

Avis n° 2013-1170
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 26 septembre 2013
sur un projet d'arrêté portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les
prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service
universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et communications
électroniques (téléphonie fixe)

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu la directive n° 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») telle que modifiée par la directive 2009/136/CE du 25 novembre 2009 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), et notamment ses articles L. 35-1, L. 35-3, L. 36-5, R. 20-30-1 et R. 20-34 ;

Vu l'avis du 3 mars 2013 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « raccordement » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L.35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis du 29 mai 2013 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L.35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis du 13 juin 2013 modificatif de l'avis du 29 mai 2013 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L.35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu la demande d'avis de la ministre chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, reçue le 6 septembre 2013 ;

Après en avoir délibéré le 26 septembre 2013,

Formule l'avis suivant :

L'Autorité a été saisie pour avis, en application de l'article L. 36-5 du CPCE, d'un projet d'arrêté portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE (téléphonie fixe).

L'annexe au projet d'arrêté vise en particulier à fixer le cahier des charges de la société Orange, qui a été retenue, au terme de deux appels à candidatures, comme l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE.

L'Autorité note que plusieurs modifications ont été apportées au cahier des charges par rapport à la précédente période de désignation¹.

1 Périmètre de la prestation de raccordement

Le projet de cahier des charges stipule que seront désormais exclues du périmètre du service universel « *les demandes [de raccordement au réseau téléphonique] n'ayant pas pour objet de raccorder un utilisateur physique* » (article 1). L'Autorité comprend que cette nouvelle disposition vise en particulier à exclure les demandes de raccordement des sites qui ne sont ni des lieux d'habitation, ni des lieux de travail et dont le raccordement aurait, par exemple, pour objet la mise en place de dispositifs de télémaintenance.

L'Autorité considère qu'une telle évolution, qui a vocation à préciser la notion de « *demande raisonnable de raccordement* »² prévue par la directive « service universel », est positive. Elle permettra d'écarter les demandes de raccordement abusives au sens où elles ne s'inscriraient pas dans le cadre de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, qui fonde notamment les obligations de service universel sur l'objectif de diminuer le « *risque d'exclusion sociale* »³ et auraient pour effet de faire peser sur le prestataire de service universel des contraintes techniques ou tarifaires excessives.

¹ Arrêté du 1er décembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE (« service téléphonique »)

² Article 4, premier alinéa : « *Les Etats membres veillent à ce que toutes les demandes raisonnables de raccordement en position déterminée au réseau téléphonique public et d'accès aux services téléphoniques accessibles au public en position déterminée soient satisfaites par une entreprise au moins* »

³ Considérant 25 : « *[...] Ce réexamen devrait tenir compte de l'évolution des conditions sociales, commerciales et technologiques et du fait que toute modification de la portée de ces obligations devrait faire l'objet du double test de la disponibilité de ces services pour une grande majorité de la population et du risque d'exclusion sociale qui en découle pour ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'y accéder* »

2 Fourniture des services complémentaires (ne donnant pas lieu à une compensation par le fonds de service universel)

L'Autorité note que, s'agissant de la fourniture des services complémentaires, le cahier des charges ne contraint plus l'opérateur à prévoir des pénalités en cas de non-exécution des délais de rétablissement prévus contractuellement. L'Autorité considère que les dispositions figurant à ce sujet dans l'arrêté du 1^{er} décembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1^o de l'article L. 35-1 du CPCE (service téléphonique) devraient être maintenues.

3 Information des consommateurs

Par ailleurs, l'Autorité a constaté que les consommateurs pouvaient avoir des difficultés à distinguer la prestation de raccordement fournie par Orange dans le cadre de sa mission de service universel de la réalisation des travaux d'adduction téléphonique - cette dernière prestation, dont le tarif n'est pas régulé, pouvant être confiée à un prestataire distinct d'Orange. L'Autorité accueille donc favorablement les précisions apportées au paragraphe 6.2 du cahier des charges, qui précise que l'opérateur devra assurer une information précise des consommateurs sur ce sujet.

4 Engagements de qualité de service

L'Autorité note qu'une modification a été apportée aux engagements de qualité de service pris par l'opérateur au sujet des délais de raccordement initial au réseau téléphonique. L'opérateur s'engage désormais à traiter 95% des demandes de raccordement initial au réseau en moins de douze jours (contre huit jours auparavant). Toutefois, l'opérateur prend en parallèle un nouvel engagement, consistant à traiter 95% des demandes de raccordement initial au réseau en moins de huit jours, lorsque ces demandes correspondent à des lignes existantes.

L'Autorité considère que cette modification est positive car elle permet de mieux prendre en compte les difficultés spécifiques liées à la construction de nouvelles lignes.

En conclusion, l'Autorité émet un avis favorable sur le projet d'arrêté qui lui est soumis.

Fait à Paris, le 26 septembre 2013

Le président

Jean-Ludovic SILICANI