

4  
Partie

## CHAPITRE 6

Les  
consommateurs

## A. La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

## La "loi Chatel"

Adoptée le 3 janvier et entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008, la "loi Chatel" renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les fournisseurs de services de communications électroniques et leurs clients.

Le Parlement, soutenu par le gouvernement, a limité les durées d'engagement à 24 mois et a disposé que, lorsque le contrat prévoit une clause d'engagement de plus de 12 mois, l'opérateur doit proposer simultanément la même offre de services avec un engagement de 12 mois maximum, à un tarif attractif ("*non disqualifiant*"). De plus, le client aura la possibilité de résilier son contrat au bout d'un an (13<sup>e</sup> mois) contre le paiement d'une somme correspondant, au plus, au quart des échéances dues.

Enfin, les opérateurs mobiles devront facturer les appels de leurs clients vers les services de renseignements téléphoniques au prix d'une communication nationale normale (c'est-à-dire inclus dans le forfait), auquel s'ajoutera la rémunération de l'éditeur du service de renseignement téléphonique. Par ailleurs, lorsque le fournisseur de service propose d'assurer la mise en relation avec le numéro recherché, il doit obligatoirement informer le consommateur du coût de cette prestation et obtenir son accord exprès avant de l'effectuer.

L'Autorité n'a pas de compétence pour traiter directement les problèmes rencontrés par les utilisateurs de services de télécommunications en matière de droit de la consommation ou de contrats. C'est essentiellement par le développement de la concurrence que la régulation sectorielle vise à accroître la satisfaction des consommateurs.

La loi a d'ailleurs confié à l'Autorité la mission de veiller "*à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale*"<sup>1</sup>. A cette fin, l'ARCEP a mis en œuvre de façon constante une régulation asymétrique – c'est-à-dire n'imposant des obligations qu'aux seuls opérateurs puissants – visant à prévenir les abus de positions dominantes sur les marchés des télécommunications.

1 - Cf. art. L.32-1 du CPCE.

2 - Cf. rapport d'activité  
de l'ARCEP 2006,  
p. 449-453.

Le bénéfice de l'ouverture des marchés de télécommunications à la concurrence, encadrée par l'action du régulateur, est notable. Ainsi, on peut estimer qu'entre 1998 et 2005, le prix pour les consommateurs aura, en moyenne, diminué d'un peu plus de 30 % et les usages auront été multipliés par près de 2,5, ce qui se traduit par une hausse du surplus pour les consommateurs de plus de 10 milliards d'€ sur la période<sup>2</sup>.

Le taux de pénétration du haut débit illustre l'effet bénéfique sur l'innovation et les prix que peut avoir l'entrée de nouveaux acteurs venant stimuler la concurrence. Entre 2000 et 2008, avec l'explosion du dégroupage, les offres Internet se sont démocratisées. A un prix moyen actuel d'une trentaine d'euros, pour des débits toujours croissants, les services se sont progressivement étoffés, l'abonnement incluant l'accès Internet, les communications téléphoniques et la télévision. La progression de ce marché s'est encore confirmée en 2008, avec le développement du dégroupage total (4,9 millions de lignes fin 2008).

Concernant les réseaux de nouvelle génération, les principaux opérateurs français (France Télécom, Free, Numericable, SFR) ont engagé des déploiements de réseaux à très haut débit en fibre optique, en commençant par les villes les plus denses. Au 31 décembre 2008, plus de 3 millions de foyers habitent dans des immeubles à proximité desquels passe la fibre et environ 20 % d'entre eux disposent de la fibre dans leur immeuble.

Afin d'éviter la constitution de monopoles locaux au niveau des immeubles d'habitation, le cadre juridique établi en 2008 a pour objectif de permettre au plus grand nombre d'opérateurs de déployer la fibre, à travers, d'une part, l'accès aux infrastructures de génie civil et, d'autre part, la mutualisation de la partie du réseau la plus proche des abonnés, notamment dans la propriété privée.

Dans le même temps, le législateur français a veillé à ce que l'ensemble des consommateurs puisse profiter d'une offre de service universel. Ce dispositif garantit notamment l'accès au service de téléphonie fixe à un prix qui est indépendant de la localisation géographique, et prévoit des réductions du prix de l'abonnement pour certaines catégories de personnes sur la base de critères sociaux spécifiques. Il représente un coût de l'ordre de 30 millions d'€ pour le prestataire qui en a la charge – en l'occurrence France Télécom –, financé grâce au prélèvement d'environ 1‰ du chiffre d'affaires du secteur.

Enfin, le cadre juridique renforce la protection du consommateur par des dispositions spécifiques. Ce cadre prévoit notamment :

- 3 - Voir *infra*, C. ◆ un plafond tarifaire pour les appels en situation d'itinérance européenne<sup>3</sup> ;
- 4 - Voir *infra*, B. ◆ le suivi de la qualité de service des opérateurs et des fournisseurs de services de télécommunications<sup>4</sup> ;
- 5 - Voir *infra*, D. ◆ la portabilité des numéros pour faciliter le passage du consommateur d'un opérateur à un autre<sup>5</sup> ;
- 6 - Voir *infra*, F. ◆ un annuaire universel<sup>6</sup>.

Ces dispositions appellent la mise en œuvre d'actions sur la base des compétences du régulateur, qui se juxtaposent à une implication plus spécifique et plus directe de l'ARCEP en faveur du consommateur.

## 1. Les actions propres de l'ARCEP

### 1.1 L'assistance aux consommateurs au quotidien

Les conflits impliquant les consommateurs dans le secteur des télécommunications sont suivis par la DGCCRF ou le médiateur des communications électroniques, avant d'être réglés devant les juridictions de première instance (tribunal d'instance et tribunal de commerce).

Bien que l'Autorité n'ait pas d'attributions spécifiques pour gérer des conflits impliquant des consommateurs, elle dialogue régulièrement avec les associations de consommateurs et cherche à mieux informer les utilisateurs sur les enjeux des secteurs des télécommunications et des postes.

Toutefois, dès sa création, l'Autorité a mis en œuvre une assistance au consommateur à travers l'"unité consommateurs". Il s'agissait alors, soit de répondre directement au consommateur si une question liée à la compréhension des offres issues des décisions de régulation était posée, soit d'appuyer la demande de la résolution du conflit d'un consommateur auprès de son opérateur. Dans ce dernier cas, l'Autorité transmet le dossier à l'opérateur.

La mission "relations avec les consommateurs" traite des sollicitations de consommateurs de services de communications électroniques qui lui sont adressées à travers trois flux de nature différente :

- ◆ les appels téléphoniques (4 000, soit 50 % des demandes) ;
- ◆ les courriers postaux (2 800, soit 35 % des demandes) ;
- ◆ les courriers électroniques (1 200, soit 15 % des demandes).

Soit un volume global de 8 000 sollicitations pour 2008. Le volume, même s'il connaît un tassement par rapport à 2007, reste significatif.

Néanmoins, on peut y voir l'amorce d'une meilleure prise en compte par certains opérateurs des réclamations de leurs clients ; en effet, une majorité de sollicitations émanent de consommateurs qui n'ont pas pu être correctement pris en charge par leur opérateur ou qui n'ont pas pu être efficacement renseignés par ce dernier.

	Par courrier	Par téléphone
Litige contractuel (facturation/résiliation)	56 %	46 %
Ecrasement à tort	14 %	20 %

Le problème des écrasements à tort, qui fait l'objet de nouvelles procédures à la suite des dispositions prises par la Fédération française des télécommunications (FFT), ne représente pas une proportion très importante des flux, mais constitue bien entendu une gêne importante pour le client qui en est victime.

D'une manière générale, il est toujours assez malaisé d'exposer des statistiques globales qui ne prennent pas en compte la gravité du problème rencontré ou simplement la gêne occasionnée.

Il faut souligner que le pourcentage concernant les écrasements à tort est plus important au téléphone, le consommateur recherchant une solution ou un conseil immédiatement. C'est un critère qui permettra d'apprécier au mieux l'efficacité des nouvelles dispositions.

Globalement, on notera que la grande majorité des sollicitations est liée à un conflit relevant du droit de la consommation. A ce titre, l'Autorité n'a aucun pouvoir conféré par la loi, mais exerce autant que possible une assistance aux consommateurs.

## 1.2 Le Comité des consommateurs

Le Comité des consommateurs, mis en place à la fin de l'année 2007, se veut un lieu d'échanges entre les associations de consommateurs et l'ARCEP sur les questions liées aux communications électroniques, dans le cadre des attributions de l'Autorité et de ses activités de régulation.

Il vise à mieux faire circuler l'information, tant de l'ARCEP vers les associations que des associations vers l'ARCEP, pour en dégager les problématiques qui peuvent être mieux traitées ensemble et les faire avancer.

Le Comité des consommateurs n'a pas vocation à se substituer au Conseil national de la consommation (CNC), ni à la commission des clauses abusives ou à des instances juridictionnelles. Si le médiateur des communications électroniques et la DGCCRF sont invités à y participer, il n'est pas un lieu de règlement des litiges. Il est également distinct des tables rondes "télécoms" organisées par le secrétariat d'Etat à la consommation.

A ce jour, sept réunions se sont tenues : quatre dédiées au secteur des communications électroniques, deux consacrées au secteur postal, et une réunion dite plénière, définissant les orientations des comités pour la période suivante.

### Les sujets traités par les comités "poste" et "télécom"

#### ◆ Sujets traités par le comité "télécom"

- agenda européen ;
- dossiers d'actualité en cours à l'ARCEP ;
- qualité de service fixe ;
- qualité de service haut débit ;
- terminaisons d'appel ;
- "dividende numérique" ;
- fibre optique ;
- qualité de service des offres d'accès.

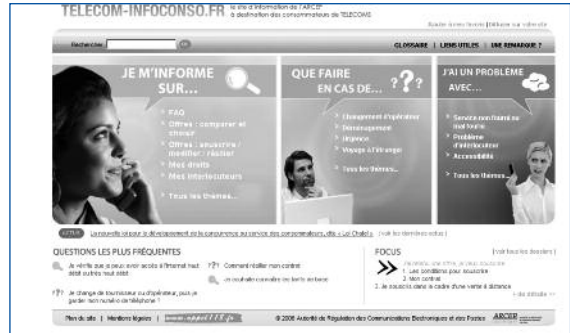
#### ◆ Sujets traités par le comité "poste"

- les conditions générales de vente de La Poste ;
- les droits du destinataire (il était d'usage qu'un destinataire puisse effectuer une réclamation ; aujourd'hui, La Poste demande à ce que ce soit l'émetteur qui effectue la démarche) ;
- les problèmes de qualité sur le service de réexpédition et les pertes de colis ;
- l'envoi de petits objets au tarif lettre ;
- l'accès aux boîtes aux lettres installées dans les immeubles équipés de systèmes de contrôle d'accès ;
- le suivi de la qualité du service universel : présentation du tableau de bord du service universel.

### 1.3 L'ouverture d'un site Internet dédié

Le site Internet [www.telecom-infoconso.fr](http://www.telecom-infoconso.fr) a pour objectif d'informer le consommateur sur les différentes caractéristiques du domaine des communications électroniques, en complément du site institutionnel [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Le site, ouvert au public en janvier 2009, reçoit plus de 450 visites par jour. Il se veut évolutif et sera mis à jour en tant que de besoin, notamment sur la base des sollicitations des internautes et des associations de consommateurs : un lien, présent sur toutes les fiches, permet de faire une remarque ou de poser des questions complémentaires.



## 2. Les actions de l'Autorité dans le cadre de sa mission de régulation

L'Autorité privilégie, en accord avec le cadre réglementaire européen, le développement d'une concurrence par les infrastructures, sur les parties de réseau où celle-ci est économiquement viable. En amenant les opérateurs alternatifs à s'affranchir progressivement des services de l'opérateur historique, la concurrence par les infrastructures instaure une concurrence pérenne, qui conduit, à terme, à une régulation plus légère, voire à sa disparition. Elle permet de plus la différenciation des services des opérateurs et les incite à l'innovation, ce qui stimule le développement du marché et profite aux consommateurs, comme le montre l'évolution du secteur des communications électroniques au cours des dix dernières années et plus particulièrement, celle du marché du haut débit.

Pour faire émerger cette concurrence, l'Autorité incite, via la régulation coordonnée des marchés de gros à différents niveaux, les opérateurs alternatifs à investir progressivement dans leurs propres réseaux, au fur et à mesure que leur base de clientèle s'élargit. L'efficacité de ce modèle dit de "l'échelle d'investissements" repose par ailleurs sur l'obligation d'interopérabilité et d'interconnexion imposée à l'ensemble des opérateurs.

La mise en œuvre dynamique de ce processus nécessite que France Télécom propose des offres de gros adéquates (par exemple le dégroupage de la boucle locale, la vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST)), permettant la répliquabilité de ses offres de détail par les opérateurs concurrents, au fur et à mesure de leur déploiement<sup>7</sup>.

Mais l'Autorité joue également un rôle dont l'effet sur les consommateurs est plus direct : elle mène une action de surveillance des marchés de détail.

### 2.1 Les prix de détail

L'Autorité ne régule qu'exceptionnellement les prix de détail car l'essentiel de son action se porte sur les marchés de gros. Les baisses imposées par l'Autorité sur les tarifs que se facturent les opérateurs entre eux (tarifs de gros) peuvent ainsi être

<sup>7</sup> - Cf. partie 4, chapitre 4, B.

8 - Cf. partie 4, chapitre 4, D.

9 - Règlement CE n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOCE du 27 juin 2007.

10 - Le prix TTC des appels vocaux émis par un client d'un opérateur français lors d'un séjour dans un autre pays de l'Union européenne a été plafonné à compter du 30 août 2007 à 0,59 € par minute, niveau abaissé à 0,55 € par minute depuis le 30 août 2008. Le prix TTC des appels reçus a été quant à lui plafonné la première année à 0,29 € par minute, puis 0,26 € par minute depuis le 30 août 2008.

11 - Loi n° 2007-1774 du 17 décembre 2007 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économique et financier, JO du 18 décembre 2007.

12 - Proposition du 23 septembre 2008 de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques. [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/roaming/docs/regulation/reg\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/docs/regulation/reg_fr.pdf)

13 - Voir infra, E.

14 - Voir infra, G.

15 - Voir infra, B.

16 - Voir infra, B 5.

17 - Voir infra, B 4.

directement répercutées sur les prix de détail, comme par exemple les tarifs facturés par les opérateurs mobiles aux opérateurs fixes pour la terminaison de leurs appels<sup>8</sup>, ou bien ceux que se facturent les opérateurs mobiles entre eux pour l'acheminement des SMS.

L'Autorité a également initié en 2006 la réflexion européenne sur les prix excessifs de l'itinérance internationale (le *roaming*) en préconisant une baisse des tarifs de gros accompagnée d'un encadrement des tarifs de détail. A l'été 2007, la Commission européenne a finalement adopté un règlement<sup>9</sup> qui a imposé automatiquement une baisse importante du prix des tarifs des appels mobiles émis ou reçus par un consommateur français en situation d'itinérance en Europe<sup>10</sup>. L'application de ce règlement a été étendue à la situation spécifique d'itinérance mobile entre la métropole et l'outre-mer<sup>11</sup>. En s'appuyant notamment sur les éléments transmis par les autorités réglementaires nationales, la Commission européenne a fait, le 23 septembre 2008, une proposition de règlement<sup>12</sup> prolongeant et étendant le règlement initial.

L'Autorité a par ailleurs mis en place, en 2006, un encadrement tarifaire des prix des communications du service universel pour deux paniers de consommation, l'un représentant un abonné métropolitain, le second un abonné outre-mer<sup>13</sup>. Ces abonnés profitent ainsi directement d'une partie des gains de productivité du secteur qui, de ce fait, ne sont pas réservés uniquement aux clients les plus consommateurs. Cet encadrement a été effectif jusqu'en 2008 et a permis une baisse de près de 20 % de la facture moyenne de communications du consommateur moyen.

L'Autorité a également porté une attention particulière aux services à valeur ajoutée en prenant des mesures visant à corriger les dysfonctionnements qu'elle avait relevés<sup>14</sup>. Elle a poursuivi ses actions en 2008, en particulier sur l'amélioration de l'information des consommateurs en matière de prix (transparence et lisibilité tarifaire).

## 2.2 La qualité de service

La seule surveillance des prix est insuffisante. Aussi l'Autorité s'intéresse-t-elle à la qualité de service offerte, qui ne doit pas souffrir de dégradation avec le développement de la concurrence, mais à l'inverse s'améliorer<sup>15</sup>.

Elle a, par exemple, fixé des seuils minimaux de qualité de service dans les licences des opérateurs de téléphonie mobile et leur a imposé la publication de cartes de couverture dont elle surveille la validité. Elle a aussi, depuis plusieurs années, mis en place des enquêtes sur les services offerts par les opérateurs mobiles dont elle publie les résultats sur son site Internet.

Le suivi de la qualité de service existe aussi pour les offres de gros du haut débit depuis juin 2005. France Télécom publie ainsi chaque mois la qualité de service des prestations de gros qu'il fournit aux opérateurs alternatifs ainsi qu'à Orange.

L'Autorité a également travaillé à l'élaboration des modalités de suivi de la qualité de service de la téléphonie fixe ainsi que des offres de détail des fournisseurs d'accès à Internet. Ces nouveaux indicateurs de qualité de service ont été publiés en 2008<sup>16</sup>.

L'année 2008 a aussi marqué la reprise des enquêtes de qualité de service des renseignements téléphoniques par l'Autorité – la dernière remontant à 2006 – pour s'assurer notamment que les listes de l'annuaire universel sont bien accessibles via les 118<sup>17</sup>.

### 2.3 La portabilité des numéros

Depuis le 21 mai 2007, un consommateur en métropole a la possibilité de changer d'opérateur de téléphonie mobile sans changer de numéro, en 10 jours maximum. Désormais, il s'adresse uniquement au nouvel opérateur de son choix qui prend en charge l'ensemble des démarches nécessaires pour le portage (processus de "simple guichet"). La portabilité entraîne *de facto* la résiliation de son abonnement et annule le préavis qui lui est associé. Ce mécanisme est en vigueur dans la zone Antilles-Guyane depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006 et dans la zone Réunion-Mayotte depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

Ces évolutions législatives ont permis de moderniser les mécanismes de conservation des numéros mobiles pour que le consommateur bénéficie d'un service plus rapide, plus simple et de meilleure qualité. Au 31 décembre 2008, plus de 3 millions de numéros avaient été portés depuis la mise en place du processus de portabilité de numéros mobiles (1<sup>er</sup> juillet 2003), dont la moitié depuis la mise en place du processus de "simple guichet"<sup>18</sup>.

18 - Voir *infra*, D.

S'agissant de la portabilité fixe – pour laquelle le processus de "simple guichet" et le délai de 10 jours ont toujours été en vigueur depuis sa mise en œuvre en 2003 –, les travaux de l'ARCEP et des opérateurs se concentrent sur l'optimisation des processus de portage (automatisation, harmonisation, routage direct) et l'amélioration de la qualité de service, en particulier pour les opérations de portage entre France Télécom et les opérateurs alternatifs, lesquels n'ont pas encore automatisé les processus de portabilité. C'est le constat fait par l'Autorité, à la suite d'un audit réalisé en 2008 de l'état des processus interopérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes. A cette occasion, l'Autorité a rappelé à l'ensemble des opérateurs fixes leurs obligations relatives au droit de l'abonné à conserver son numéro, quels que soient les opérateurs concernés et quel que soit le numéro concerné.

### 2.4 Les obligations de service universel

L'Autorité assure la vérification des obligations de service universel de France Télécom, qui comportent en particulier la fourniture d'un service téléphonique de qualité à un prix abordable sur l'ensemble du territoire<sup>19</sup>. Elle contrôle les tarifs du service universel soit au travers d'une mesure d'encadrement pluriannuel, soit en s'opposant éventuellement à leur mise en œuvre par une décision motivée ou en émettant un avis favorable. Elle donne également son avis sur le niveau des tarifs sociaux, qui se traduisent par une réduction de la facture téléphonique des clients qui peuvent en bénéficier.

19 - Voir *infra*, E.

L'Autorité a d'ailleurs souligné en 2008 l'importance de garantir la stabilité du montant de l'abonnement social.

En 2007, France Télécom a été désigné par arrêté du ministre comme le prestataire responsable de la composante d'annuaire universel et de service universel de renseignements, pour une durée de deux ans. En 2009, un appel à candidatures désignera le ou les prestataires du service universel pour le service téléphonique et la publiphonie. Avec la mise en œuvre de la loi du 3 janvier 2008<sup>20</sup>, les modalités de désignation des prestataires du service universel seront d'ailleurs assouplies – par exemple, avec la possibilité de désigner plusieurs opérateurs comme prestataires d'une même composante<sup>21</sup>, le cas échéant.

20 - Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

21 - Voir *infra*, E.

### 3. L'action en faveur des personnes handicapées

Les dispositions réglementaires en vigueur appellent le ministre en charge des communications électroniques et l'Autorité à veiller à *“la prise en compte de l'intérêt des territoires et des utilisateurs, notamment handicapés, dans l'accès aux services et aux équipements”*<sup>22</sup>.

22 - Cf. art. L.32-1, II, 7° du CPCE.

En France, le handicap concerne 5,5 millions de personnes, soit 1 famille sur 5. Le téléphone mobile étant devenu un des outils majeurs pour favoriser l'autonomie des personnes handicapées, les opérateurs ont pris des engagements afin de leur faciliter accès à travers une charte d'accessibilité<sup>23</sup> – la première du genre élaborée par l'ensemble d'un secteur d'activité sous le pilotage de l'association française des opérateurs mobiles (AFOM). Fin 2007, les principaux fabricants de téléphones mobiles – Alcatel (TCT Mobile), Motorola, Nokia, Sagem, Samsung, Sony Ericsson – les ont rejoints dans cette démarche citoyenne.

23 - Disponible sur [www.afom.fr](http://www.afom.fr).

#### La base de données GARI, projet phare de l'année 2008

Parmi les faits marquants de cette année, l'ouverture le 15 décembre 2008 de la base de données internationale GARI (Global Accessibility Reporting Initiative), fruit d'une étroite collaboration entre les constructeurs de téléphones mobiles et les opérateurs.

GARI recense les téléphones mobiles les mieux adaptés aux personnes handicapées (taille de l'écran, taille des touches, relief, forme coulissante, clapet...). Cette base de données gratuite est accessible au grand public par internet : [www.mobileaccessibility.info](http://www.mobileaccessibility.info).

Concrètement, elle met à la disposition des utilisateurs des renseignements leur permettant de rechercher un téléphone adapté à leurs besoins et à leur handicap. Le site propose également des modes d'emploi pour activer et exécuter les différentes fonctions de leur téléphone. La base référencera progressivement les modèles les plus récents, commercialisés depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2008.

Son lancement est international. GARI a été créé sous l'impulsion du Mobile Manufacturers Forum (MMF), association internationale qui fédère les acteurs majeurs représentant environ 80 % des ventes mondiales de mobiles - Alcatel (TCT Mobile), Motorola, Nokia, Samsung, Sony Ericsson...

GARI fera l'objet d'un travail continu de mise à jour par les constructeurs.

En téléphonie fixe, la loi prévoit que le prestataire du service universel assure aux utilisateurs handicapés l'accès au service universel dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

Plusieurs engagements ont ainsi été pris pour faciliter l'accès à la téléphonie fixe par les personnes handicapées :

- ◆ accès adapté aux informations tarifaires et aux documents contractuels et de facturation pour les différents types de handicap (impression en caractères agrandis pour les malvoyants et traduction en braille pour les aveugles) ;
- ◆ service d'échange de messages écrits (mini-messages) à partir de postes fixes pour les malentendants et les sourds ;
- ◆ accès gratuit au service de renseignement pour les personnes ne pouvant pas consulter l'annuaire en raison de leur handicap visuel ;

- ◆ accessibilité des publiphones aux personnes avec un handicap moteur ou visuel.

Cette démarche s'intègre dans un dispositif d'accès pour tous et sur tout le territoire aux technologies de l'information et de la communication, une priorité du plan "France Numérique 2012". Le 15 décembre 2008, une conférence de presse conjointe de la Délégation interministérielle aux personnes handicapées (DIPH), l'AFOM et l'ARCEP a présenté les actions concrètes réalisées en 2008 et défini les axes de développement pour 2009, en présence des associations représentatives.

### Les engagements de 2008 et les axes de développement pour 2009

#### Engagement 1 : proposer des téléphones mobiles adaptés aux personnes handicapées

En 2008, des progrès significatifs ont été réalisés, notamment :

- ◆ l'organisation de nouveaux panels de tests afin de mettre régulièrement à jour la liste des téléphones mobiles adaptés à chaque handicap ;
- ◆ la mise à disposition de 15 à 25 mobiles par opérateur ;
- ◆ une amélioration de l'ergonomie des téléphones mobiles : nouveau logiciel Mobile Magnifier pour les personnes malvoyantes permettant de grossir des zones de l'écran, évolution du logiciel de vocalisation Assistant Vocal pour les personnes non et mal voyantes, nouvelles offres de téléphones tactiles et PDA avec écrans larges et possibilité d'utiliser un stylet pour les personnes rencontrant des problèmes de préhension, ou encore offres de téléphones avec services de géolocalisation.

#### Engagement 2 : développer l'offre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées

Après la mise en place en 2006 d'offres tarifaires spécifiques et de services gratuits, les opérateurs sont allés plus loin en 2008 avec de nouvelles offres de services dédiés, tels que :

- ◆ des téléphones dotés de logiciels de vocalisation plus perfectionnés ;
- ◆ des offres intégrées comprenant davantage de SMS et de MMS pour les personnes sourdes ou malentendantes ;
- ◆ le lancement, à titre expérimental, d'un service de vente à distance accessible sur Internet en langue des signes française et en texte. Les clients sont ainsi mis en relation avec un conseiller et dialoguent en direct, par visioconférence et *chat* ;
- ◆ la généralisation d'un accès direct aux offres dédiées aux personnes handicapées sur les sites Internet des opérateurs ;
- ◆ l'extension aux villes de Lille et de Grenoble du guide *Handi-Cité*, répertoriant plus de 4 700 lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- ◆ l'édition et la diffusion de plus de 12 000 factures adaptées aux personnes handicapées.

### Engagement 3 : informer le public des offres destinées aux personnes handicapées

En 2008, la communication a été renforcée et se traduit concrètement par :

- ◆ la mise en place d'une *hotline* dédiée aux personnes handicapées afin d'analyser leurs réclamations (téléphoniques et mails) et d'améliorer ainsi la qualité des réponses apportées ;
- ◆ une plus large diffusion des informations sur tous les canaux disponibles avec notamment la création d'un CD audio pour présenter les offres de mobiles destinées aux personnes déficientes visuelles ou encore une publication de la rubrique La préparation au voyage avec le mobile, dans le guide *Handitourisme* du Petit Futé.

### Engagement 4 : s'inscrire durablement dans une démarche de progrès

Depuis 2005, les signataires de la charte ont le souci de tirer le meilleur parti des évolutions technologiques pour en faire bénéficier les personnes handicapées avec :

- ◆ la mise à disposition de clés d'accès à Internet par le réseau mobile depuis un PC, qui permet d'accompagner les personnes handicapées au quotidien (réservation d'un billet de train, consultation de la météo, recherche d'informations, gestion du compte bancaire à distance...);
- ◆ le développement de la technologie du "sans contact" pour le paiement, d'applications "machine to machine", notamment pour le secteur de la santé et d'un nouveau logiciel dédié aux personnes handicapées mentales leur permettant de bénéficier d'un agenda électronique muni d'alertes sonores.

Les axes de travail privilégiés pour 2009 :

- ◆ améliorer l'accueil des personnes handicapées ;
- ◆ plus d'informations à destination des vendeurs sur les services existants ;
- ◆ une formation des vendeurs soutenue ;
- ◆ une meilleure accessibilité des sites Internet des opérateurs ;
- ◆ faire bénéficier les personnes handicapées des nouvelles innovations technologiques propres à favoriser leur accessibilité à la téléphonie mobile (sans contact, géolocalisation...);
- ◆ sensibiliser les nouveaux opérateurs (MVNO) à la question de l'accessibilité et élargir la démarche à d'autres acteurs, notamment par le groupe de travail "TIC et accessibilité" animé par le délégué interministériel aux personnes handicapées ;
- ◆ poursuivre les actions initiées au niveau européen, notamment le suivi des travaux du groupe de travail "e-Inclusion" de la Commission européenne.

Par ailleurs, les opérateurs poursuivent leurs travaux d'amélioration de l'accueil des personnes handicapées dans les points de vente existants ou via la création de magasins dédiés (271 points de vente nouveaux ou réaménagés en 2008).

### 3.1 Le site Internet de l'Autorité accessible aux personnes déficientes visuelles

Afin de rendre son site accessible au plus grand nombre, l'ARCEP a lancé le 15 décembre 2008 sur son site Internet [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr) un accès spécial dédié aux personnes déficientes visuelles.

Désormais, grâce à l'utilisation d'un robot qui transcrit automatiquement les textes en audio, les actualités de l'ARCEP, c'est-à-dire les communiqués de presse ainsi que certains discours et interviews des membres du Collège de l'Autorité, sont disponibles en fichiers MP3 et peuvent être écoutés par les personnes malvoyantes.



### 3.2 Un décret pour les appels d'urgence des personnes déficientes auditives

Un décret<sup>24</sup> relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives insère après l'article D. 98-8 du CPCE, six articles (D. 98-8-1 à D. 98-8-6) mettant en place un centre national de relais, chargé de la réception et de l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives, permettant à ces personnes d'accéder en permanence aux numéros d'appel d'urgence des services publics.

**24 - Décret n° 2008-346 du 14 avril 2008 relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives, JO du 16 avril 2008.**

Les installations du Centre national de relais permettent de réceptionner toute demande émanant d'une personne déficiente auditive, quel que soit le moyen de communication téléphonique ou informatique utilisé.

Le Centre national de relais bénéficie des moyens nécessaires à la traduction simultanée de toute information écrite, sonore ou visuelle concernant le demandeur, notamment la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.

## B. Le suivi de la qualité de service

La qualité du service rendu conditionne la relation entre un opérateur et son client. Elle est un facteur de succès de l'ouverture du marché à la concurrence.

Dans le souci d'informer au mieux le consommateur<sup>25</sup>, l'Autorité effectue régulièrement des enquêtes de qualité de service.

**25 - Cf. article L32-1 (12°) du CPCE.**

Un décret<sup>26</sup> a précisé les règles portant sur les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service. Notamment, tout opérateur doit *"prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs"*.

**26 - Décret n° 2005-862 du 26 juillet 2005, JO du 29 juillet 2005.**

L'article D.98-4 du CPCE précise en outre que tout opérateur a l'obligation de rendre compte de la qualité de son service sur la base d'indicateurs définis par l'ARCEP.

### 1. La téléphonie mobile

L'ARCEP a mené en 2008, pour la onzième année consécutive, une enquête d'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles 2G et 3G de chaque

opérateur en France métropolitaine. Conformément aux dispositions de leurs autorisations, les opérateurs contribuent financièrement à la réalisation de cette étude.

Ces enquêtes s'inscrivent dans le cadre plus général des actions que mène l'ARCEP pour améliorer l'information des consommateurs en matière de communications électroniques.

Elles ont mis en évidence deux enseignements :

◆ **Les débits des réseaux mobiles en France ont doublé en un an.**

Des tests de transfert de fichiers ont été réalisés dans les 12 plus grandes agglomérations métropolitaines utilisant des clés USB et des cartes PCMCIA reliées à des ordinateurs portables.

Les résultats de ces tests montrent des débits une fois et demie plus élevés que ceux obtenus en 2007 pour les débits moyens et jusqu'au double pour les débits les plus rapides : ils atteignent en téléchargement 1 450 kbit/s en moyenne et plus de 4 Mb/s pour les plus rapides et, pour l'envoi des fichiers, 400 kbit/s en moyenne et plus de 740 kbit/s pour les plus rapides. Ces débits ont été atteints avec les offres les plus performantes, disponibles en boutique, de chaque opérateur.

Ces débits sont comparables aux débits offerts par l'ADSL d'entrée de gamme.

◆ **La qualité des autres services est toujours très satisfaisante.**

Le service de téléphonie vocale a également été testé, grâce à la réalisation de 30 000 appels de deux minutes, durée qui correspond à la durée moyenne des appels sur les réseaux mobiles.

Le service de téléphonie a tout d'abord été testé dans 52 agglomérations de plus de 20 000 habitants, à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, ainsi que dans un véhicule en situation de passager. Les résultats de ces tests montrent le maintien de la qualité du service à un niveau élevé (98 %).

La qualité du service de téléphonie a par ailleurs été évaluée dans les principales lignes TGV, sur les autoroutes à fort trafic (en situation de passager), et dans les trains de banlieue des principales villes. Les résultats, encore perfectibles, montrent une amélioration de la qualité sur ces axes de transport depuis l'année dernière (+ 4 %).

Enfin, la mesure de la qualité des services de SMS, MMS, WAP et de visiophonie, réalisée dans les 12 plus grandes agglomérations a montré une qualité très satisfaisante.

L'Autorité a prévu d'enrichir la prochaine enquête de qualité de service en testant des appels plus longs réalisés pour partie dans des communes de moins de 20 000 habitants.

Le rapport complet de l'enquête, contenant le descriptif détaillé du protocole de test ainsi que les résultats détaillés de chaque opérateur, est disponible sur le site Internet de l'ARCEP depuis le 3 février 2009<sup>27</sup>.

27 - [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/enqt-qsmobile-fev2009.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/enqt-qsmobile-fev2009.pdf).

## 2. La téléphonie fixe

L'ARCEP a engagé depuis 2006 des travaux visant à la publication par les opérateurs d'indicateurs de qualité de service des communications fixes. Ces travaux ont pour objet de compléter ceux mis en œuvre depuis plusieurs années pour la qualité des services mobiles.

Une consultation publique sur la qualité du service fixe a été menée en 2008. La synthèse ainsi que les contributions reçues, ont été publiées le 23 octobre 2008. Cette consultation avait pour objet de recueillir les commentaires des acteurs sur un projet de décision relatif à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service par les opérateurs.

Sur la base des résultats de cette consultation publique, l'ARCEP a pris une décision le 4 décembre 2008<sup>28</sup>, qui a fait l'objet d'un arrêté d'homologation le 30 janvier 2009<sup>29</sup>. Cette décision vise à définir les modalités de mesure et de publication par les opérateurs d'indicateurs de qualité de service. Elle s'inscrit dans le cadre relatif à la qualité de service défini au niveau européen et national, dont l'article D.98-4 du CPCE précise les dispositions.

### Les indicateurs de la décision

Les indicateurs traduisent le fonctionnement et l'interruption du service ainsi que les délais de livraison de l'accès aux services fixes, ainsi que l'accompagnement du client dans la résolution de ses problèmes, comme la qualité de réponse du support technique de son opérateur qui est un élément important de satisfaction des consommateurs.

Ils se distinguent en deux catégories :

- ◆ les indicateurs liés à l'accès ;
- ◆ les indicateurs liés aux appels téléphoniques.

#### Indicateurs liés à l'accès :

- ◆ délai de fourniture du raccordement initial ;
- ◆ taux de panne signalé par ligne d'accès ;
- ◆ délai de réparation d'une défaillance ;
- ◆ temps de réponse par les services client de l'opérateur ;
- ◆ plaintes concernant la facturation ;
- ◆ taux de résolution des réclamations par le service client en un appel.

#### Indicateurs liés aux appels téléphoniques :

- ◆ taux de défaillance des appels ;
- ◆ durée d'établissement de la communication ;
- ◆ qualité de la parole.

Pour établir la liste d'indicateurs, l'Autorité s'est appuyée sur ceux mesurés par l'opérateur en charge de la fourniture des composantes du service universel et sur les définitions et les méthodes proposées dans le guide ETSI. Elle s'est également appuyée sur le travail produit lors des réunions du comité des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) qui se sont tenues sur le sujet des indicateurs de la qualité de service pour les offres de détail haut débit en 2007 et en 2008.

Les opérateurs ont engagé, au sein de la Fédération française des télécommunications (FFT), une démarche visant à établir un référentiel commun. Ce référentiel aura vocation à apporter des précisions aux définitions et méthodes

**28 -** *Décision de l'ARCEP n° 08-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.*

**29 -** *Arrêté du 30 janvier 2009 homologuant la décision n° 2008-1362 de l'ARCEP, JO du 19 février 2009.*

de mesure définies par l'ETSI qui seraient, le cas échéant, utiles à la mise en œuvre des mesures. L'Autorité suivra avec attention ces travaux.

Les opérateurs qui devront effectuer la mesure sont ceux fournissant l'accès à des services fixes de communications électroniques et ceux fournissant le service téléphonique fixe.

Néanmoins, l'Autorité a souhaité, dans l'élaboration de cette décision, que le dispositif soit raisonnable et proportionné aux objectifs poursuivis, comme précisé dans l'article L32-1 du CPCE. C'est pourquoi elle a introduit un seuil en nombre d'abonnés afin que la mise en place d'un dispositif de mesure ne s'applique de manière impérative qu'aux opérateurs ayant un nombre significatif d'abonnés, soit plus de 100 000 abonnés.

Les autres opérateurs tiendront à disposition de tout tiers qui en fait la demande la présentation synthétique des indicateurs liés à l'accès ainsi que la description de leur système de mesure.

Certains opérateurs proposent des services sur des configurations d'accès différentes (par exemple service téléphonique accès RTC ou service *triple play* sur accès large bande).

C'est en raison de la multiplication et de la diversité des configurations d'accès aux services de communications électroniques des opérateurs que le suivi de la qualité de ces services est nécessaire. Les performances de qualité de service diffèrent selon la configuration d'accès au réseau. C'est pourquoi les mesures seront effectuées et publiées séparément pour chaque configuration d'accès, et non globalement pour l'ensemble des configurations d'accès.

La décision s'applique aux offres résidentielles afin de refléter la qualité des services de communications électroniques du point de vue des utilisateurs et du grand public.

Les indicateurs liés à l'accès sont mesurés par les opérateurs sur les données réelles des accès existants. La mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques s'appuie sur des mesures externes par échantillon utilisant des appels de test.

Il est prévu que les opérateurs fournissent :

- ◆ une documentation détaillée du système de mesure ;
- ◆ un compte-rendu de certification, établi par une entité indépendante de l'opérateur.

Les indicateurs liés à l'accès seront publiés tous les trimestres. Les indicateurs liés aux appels téléphoniques seront, en revanche, publiés annuellement. La première publication aura lieu le 30 juin 2010.

### 3. Le haut débit

Sous l'impulsion de l'ARCEP, les opérateurs ont conduit, de mars à septembre 2008, des expérimentations pour améliorer la réparation des pannes sur les accès dégroupés. Il s'agissait de mieux connaître l'état des accès impactés, de raccourcir les délais de rétablissement des services concernés et d'amener les opérateurs à prendre aussi en compte les coupures intermittentes et les insuffisances de débit.

Ces expérimentations ont révélé une diminution des pannes signalées à tort, c'est-à-dire les demandes de réparation transmises à France Télécom mais qui ne sont pas de sa responsabilité, et qui génèrent des délais de réparation potentiellement importants. En outre, les délais de réparation des cas les plus longs ont été significativement réduits. Ces résultats positifs ont permis de généraliser les processus testés à l'ensemble du territoire fin septembre 2008 et à l'ensemble des offres de gros en ce début d'année 2009.

Par ailleurs, les processus de livraison des accès de gros font l'objet d'améliorations constantes. Ainsi, le délai moyen de livraison en 2008 était inférieur à 2,5 jours en dégroupage et le nombre d'accès livrés en plus de 30 jours a été divisé par 10 en un an.

Parallèlement à ces travaux, les opérateurs ont accepté la mise en place de pénalités financières : elles sont payées par France Télécom lorsque l'opérateur historique ne respecte pas les délais contractuels de livraison et de réparation des accès. Par ailleurs, France Télécom et les opérateurs alternatifs risquent des pénalités s'ils signalent des pannes à tort. L'Autorité sera très attentive à l'évolution des indicateurs de qualité de service de l'accès publiés chaque mois par France Télécom et veillera à l'application concrète de ces pénalités ainsi qu'à leur caractère suffisamment incitatif.

#### Définition

On parle d'écrasement à tort lorsque le service d'un client est "écrasé" sans que ce dernier ait souscrit un quelconque nouvel abonnement auprès d'un autre fournisseur de service.

Cela peut notamment se produire lorsqu'un tiers commande un accès haut débit en ADSL en indiquant par erreur à son fournisseur de service un numéro de téléphone autre que le sien, par exemple le numéro de l'ancien locataire alors que celui-ci a choisi de conserver son numéro après son déménagement.

## 4. Les services de renseignements téléphoniques (118)

### Les enquêtes de qualité des services de renseignements

En 2005, l'ARCEP a lancé un suivi de la qualité des services de renseignements afin de mesurer l'effet de la substitution des anciens numéros (12, 712, 612, 222, etc.) par les numéros 118.

La première enquête, conduite en octobre 2005 sur les anciens numéros de services de renseignements, avant l'introduction des numéros 118, avait pour objectif de constituer un référentiel en matière de qualité à partir des performances de ces anciens numéros.

En mars 2006 et octobre 2006, deux autres enquêtes ont concerné les numéros 118 ouverts. Il s'agissait d'évaluer et de suivre l'évolution de la qualité des 118 après la fermeture définitive des anciens numéros et la montée en charge de ces nouveaux numéros. La qualité des 118 est alors apparue équivalente à celle des anciens numéros.

Une quatrième enquête a été menée en octobre-novembre 2008.

30 - L'enquête sur la qualité de service des services de renseignements téléphoniques accessibles par les numéros 118 (novembre 2008) est en ligne sur le site de l'ARCEP et consultable à cette adresse : [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/enqt-qs118-260209.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/enqt-qs118-260209.pdf)

L'Autorité a mené sa quatrième enquête sur la qualité des services de renseignements 118 en octobre-novembre 2008<sup>30</sup>. Cette publication s'inscrit dans le cadre de l'action de l'Autorité en faveur d'une plus grande transparence du marché et d'une meilleure information des consommateurs.

L'enquête reconduit les indicateurs mesurés lors des trois précédentes enquêtes : la rapidité des services de renseignements, leur disponibilité et l'exactitude des renseignements fournis.

Elle a été réalisée dans un contexte de décroissance du marché des services de renseignements. Le volume annuel d'appels vers ces services avoisine 120 millions, alors qu'il dépassait 130 millions un an plus tôt. Les services de renseignements font aujourd'hui face à une concurrence croissante de la part des annuaires électroniques, du fait de la diffusion d'Internet. Par ailleurs, près de trois ans après l'introduction des numéros 118, le marché des services de renseignements demeure essentiellement concentré autour de quatre numéros.

#### ◆ La qualité des services 118 est relativement stable

Cette quatrième enquête a porté sur les 10 services de renseignements 118 ayant déclaré auprès de l'Autorité un volume de trafic d'appels significatif (plus de 10 000 appels par mois). Elle couvre la quasi-totalité des appels adressés aux services de renseignements.

Il apparaît que le niveau de disponibilité des services de renseignements reste excellent. Le taux de disponibilité moyen atteint 99 %, contre 98 % mesuré en octobre 2006.

Concernant l'exactitude des renseignements fournis, le taux moyen mesuré en 2008 s'élève à 84 % alors qu'il était de 87 % en octobre 2006. La baisse de l'indicateur de qualité est plus ou moins importante selon les services testés et peut résulter pour partie du changement de périmètre de l'enquête.

L'indicateur de rapidité d'obtention des réponses revient au niveau mesuré en 2005 : selon cet indicateur, obtenu par la moyenne des valeurs médianes de temps de fourniture du renseignement par opérateur, le renseignement est délivré en une minute. Ce retour au niveau de 2005 fait suite à une certaine amélioration en 2006.

Les résultats d'exactitude et de rapidité mettent en évidence une hétérogénéité des différents services 118 présents sur le marché. Notamment, les services fournissant les renseignements par automates affichent des durées moyennes de réponse supérieures et un niveau d'exactitude plus faible.

#### ◆ L'exhaustivité des annuaires face au faible taux d'inscription des abonnés de la téléphonie mobile

L'enquête a également permis de mesurer le degré d'exhaustivité des bases annuaire des services 118. Elle a mis en évidence que les principaux services de renseignements se sont employés activement à rassembler les listes d'annuaire constituées par les opérateurs. Cependant, les listes d'annuaire acquises auprès des opérateurs de téléphonie mobile ne rassemblent qu'un faible pourcentage de leurs abonnés (moins de 3 %).

Avec la mise en place de l'annuaire universel, le degré d'exhaustivité des bases d'annuaire de chacun des services 118 est susceptible de devenir un facteur supplémentaire de différenciation. Il contribue en effet à la qualité de service en conduisant à une meilleure exactitude dans les réponses apportées aux demandes concernant les abonnés indépendamment de l'opérateur auprès duquel l'abonnement a été souscrit.

Dans le but de favoriser la meilleure qualité de service aux utilisateurs des services 118, l'Autorité continuera à veiller à l'évolution de l'annuaire universel et à l'acquisition des listes d'inscrits à l'annuaire universel par les services 118.

## 5. La qualité de service du prestataire de service universel

France Télécom doit, en tant que prestataire de service universel, respecter des indicateurs et obligations minimales de qualité de service.

Ces indicateurs ont été précisés par les arrêtés du 3 mars 2005 qui désignent France Télécom comme prestataire de chacune des trois composantes du service universel (le service téléphonique, les annuaires et services de renseignements, la publiphonie). Ils correspondent à huit des neuf indicateurs listés<sup>31</sup> dans la directive européenne "service universel"<sup>32</sup> qui détermine par ailleurs les niveaux de qualité à atteindre.

En outre, ces arrêtés disposent que France Télécom doit publier les définitions, les méthodes de mesure et leurs résultats *"par tout moyen approprié"*. S'agissant de la composante annuaire universel et service de renseignement, l'arrêté précise que le moyen approprié est la *"voie d'affichage sur écran dans le cadre de l'annuaire électronique"*.

Toutes composantes confondues, ces indicateurs mesurent :

- ◆ la qualité intrinsèque du réseau. Elle correspond au taux de défaillance des appels (exprimé en pourcentage) et à la durée d'établissement de la communication (exprimée en secondes) pour la composante de service téléphonique ;
- ◆ les interventions d'installation et de maintenance, qui découlent très fortement des processus et du nombre de personnes attachées à la bonne exécution de ces processus. Elles correspondent au délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau (exprimé en jours), au temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant (exprimé en pourcentage) pour la composante de service téléphonique, ou encore au taux de dérangement de plus de 24 heures pour la composante de publiphonie ;
- ◆ d'autres éléments de la qualité de service comme la précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture (exprimé en pourcentage) et le temps de réponse en moins de 20 secondes pour la composante services de renseignements (exprimé en pourcentage).

31 - Voir encadré supra.

32 - 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 (directive "service universel").

France Télécom publie ses indicateurs de qualité de service sur son site Internet<sup>33</sup>.

Indicateur	Cible	2005	2006	2007
1. Délai de fourniture pour le raccordement initial	8 jours	7,94 j	8,13 j	8,31 j
2. Taux de défaillance par raccordement	7,50 %	7,94 %	5,85 %	4,71 %
3. Délai de réparation d'une défaillance mesuré par le taux de non-relève	15 %	23,7 %	29,7 %	24,42 %
4. Taux de défaillance des appels	0,70 %	0,28 %	0,27 %	0,21 %
5. Durée d'établissement de la communication	2,90 s	1,22 s	1,30 s	1,34 s
6. Plaintes contre la facturation	0,08 %	0,07 %	0,07 %	0,08 %
7. Temps de réponse des services de renseignements	75 %	88,19 %	87,07 %	78,7 %
8. Taux de publiphones en fonctionnement	0,60 %	0,55 %	0,72 %	0,61 %

33 - Disponibles sur [http://www.orange.com/fr\\_FR/groupe/reseau/documentation/](http://www.orange.com/fr_FR/groupe/reseau/documentation/).

C. L'action de la Commission européenne en matière d'itinérance internationale

L'itinérance internationale (ou *roaming* en anglais) est la possibilité offerte au consommateur de continuer à utiliser son téléphone portable alors qu'il se trouve à l'étranger.

34 - Règlement CE n°717/2007 du Parlement européen et du Conseil concernant l'itinérance internationale sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté, JOUE du 29 juin 2007.

Si ce service est utile aux consommateurs, le niveau des prix pratiqués en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne a cependant constitué depuis plusieurs années un motif de préoccupation des consommateurs, des autorités réglementaires nationales – dont l'ARCEP – et des institutions communautaires.

Constatant que le niveau élevé de ces prestations résulte d'un déficit structurel de concurrence, et devant l'impossibilité pour les autorités réglementaires nationales d'intervenir efficacement sur ces marchés par nature transnationaux, l'Union européenne a adopté en juin 2007 un règlement<sup>34</sup> qui a imposé automatiquement une baisse importante des tarifs d'appels mobiles vocaux émis ou reçus en situation d'itinérance en Europe.

35 - L'eurotarif ne concerne que les appels provenant ou à destination de l'Union européenne. Les tarifs HT correspondants sont de 0,49 et 0,46 € par minute pour les appels émis et 0,24 et 0,22 € par minute pour les appels reçus.

Au titre de ce règlement, les opérateurs sont tenus d'offrir à leurs clients une prestation de service ("l'eurotarif") dans laquelle le prix TTC des appels émis par un client d'un opérateur français lors d'un séjour dans un autre pays de l'Union européenne a été plafonné à compter du 30 août 2007 à 0,59 € par minute, niveau abaissé à 0,55 € par minute depuis le 30 août 2008. Le prix TTC des appels reçus a été quant à lui plafonné la première année à 0,29 € par minute, puis 0,26 € par minute depuis le 30 août 2008<sup>35</sup>.

36 - Tarifs de gros plafonnés à 0,30 € par minute à compter du 30 août 2007, plafond abaissé à 0,28 € par minute depuis le 30 août 2008.

Ces plafonds sur les prix de détail sont rendus possibles par une régulation similaire des tarifs de gros sous-jacents facturés entre opérateurs d'Etats membres distincts<sup>36</sup>; ils devraient continuer à baisser régulièrement dans les années qui viennent au titre du règlement.

Ce règlement a également renforcé les obligations d'information des opérateurs vis-à-vis de leurs clients en matière de prix des services mobiles en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne. Ainsi, en vertu du règlement, les opérateurs sont tenus d'envoyer des SMS rappelant à leurs clients les trois principaux

prix des appels en itinérance – prix d'un appel reçu, prix d'un appel local dans le pays visité et prix d'un appel vers la France – lorsqu'ils arrivent dans un autre Etat membre de l'Union européenne. En outre, les opérateurs sont tenus de diffuser gratuitement sur demande du client une information tarifaire plus détaillée sur les tarifs d'appels vocaux vers d'autres destinations, de SMS, de MMS et de communication de données au moyen d'une messagerie vocale ou par SMS.

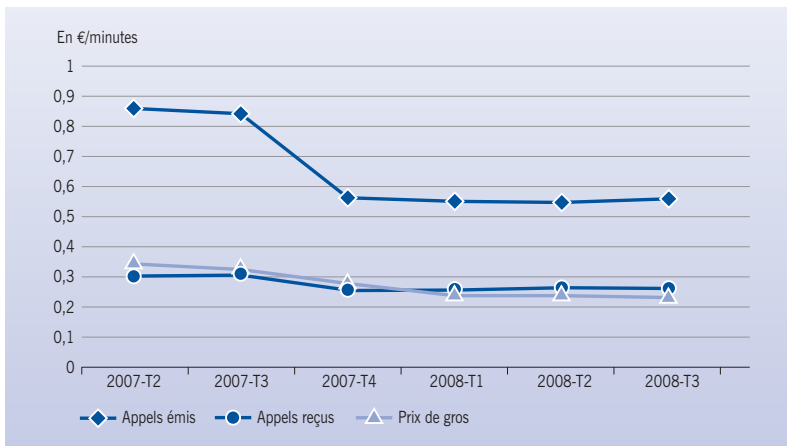
## 1. Les eurotarifs pour la voix : quel bilan ?

La régulation directe des prix de détail, en plus des prix de gros entre opérateurs, de façon uniforme sur l'ensemble de l'Union européenne constitue une situation originale pour les marchés des communications électroniques. La mise en œuvre obligatoire de l'eurotarif pour la voix n'étant intervenue qu'au 30 septembre 2007, il est encore trop tôt pour tirer un bilan définitif du règlement. Quelques observations peuvent cependant être apportées, sur la base du suivi des marchés de l'itinérance prévu à l'article 7 du règlement et réalisé de façon trimestrielle par l'ARCEP.

Au 30 septembre 2008<sup>37</sup>, 80 % des clients français à la téléphonie mobile bénéficient de l'eurotarif. Si l'on se restreint aux clients ayant accès aux services d'itinérance, l'eurotarif est appliqué à tous les clients en prépayé et à 92 % des clients avec abonnement. Ces chiffres indiquent clairement que l'eurotarif est devenu le tarif par défaut pour l'itinérance, voire le tarif exclusif dans le cas du prépayé.

37 - Dernières données trimestrielles disponibles.

**Prix moyen hors taxe pour les appels émis et reçus en itinérance en Europe par les clients français et prix de gros moyen pratiqué par les opérateurs français aux autres opérateurs européens.**



Source : ARCEP.

Cependant, il faut noter que la quasi-totalité des opérateurs ont aligné leurs tarifs de détail en cause sur les plafonds définis par le règlement, alors même que ces derniers étaient conçus par le législateur communautaire comme des plafonds de sauvegarde ne préjugant en rien du prix auquel le marché pourrait parvenir par le jeu de la concurrence. Une telle situation signale une absence de jeu concurrentiel effectif sur ce segment de marché, puisque les prix sont fixés par le règlement et ne semblent donc devoir évoluer que sous la pression réglementaire.

Une telle situation est insatisfaisante, puisqu'elle appelle une prolongation de l'intervention réglementaire, initialement envisagée comme transitoire.

Par ailleurs, les données disponibles ne semblent pas mettre en évidence une nette augmentation des volumes de communication, suite à l'entrée en vigueur du règlement et à la baisse induite des tarifs, avec une augmentation entre le deuxième trimestre de 2007 et le deuxième trimestre de 2008 de 11 % pour les appels émis et de 16 % pour les appels reçus.

D'autres phénomènes non pris en compte comme une variation de l'activité touristique ou des déplacements d'affaires entre 2007 et 2008 pourraient cependant expliquer cette faible augmentation. Si un tel résultat était confirmé, il conduirait à une estimation relativement basse des gains de surplus global obtenus par l'application du règlement, aussi bien pour les consommateurs, qui n'étaient sans doute pas si contraints par les prix des communications en itinérance, que pour les opérateurs, pour qui la baisse des prix imposée n'est que partiellement compensée par la hausse des volumes de communication.

Enfin, l'exercice de collecte de données a permis de mettre en évidence un écart entre le temps de communication facturé et le temps de communication réelle, en raison d'une tarification se faisant dans certains cas avec un premier palier indivisible d'une minute. Même si les opérateurs respectent les plafonds de prix par minute prévus par le règlement, les arrondis défavorables au consommateur pour les appels d'une durée inférieure à une minute conduisent à un prix moyen par minute *effectivement consommée* (volume mesuré à la seconde dès la première seconde) supérieur de 20 % pour les tarifs de gros, de 19 % pour les appels émis et de 15 % pour les appels reçus en eurotarif au troisième trimestre 2008.

## 2. Vers des eurotarifs pour les échanges de données ?

En s'appuyant entre autres sur les éléments transmis par les autorités réglementaires nationales, la Commission européenne a fait le 23 septembre 2008, une proposition de règlement<sup>38</sup> prolongeant et étendant le règlement initial, à la suite de son analyse des développements du marché prévue à l'article 11 du règlement.

En raison du manque de concurrence observé sur les marchés des communications vocales en itinérance, la Commission a proposé de prolonger le règlement existant et les baisses de tarifs, aussi bien sur les marchés de gros que de détail, à raison de 0,03 € hors taxe par an intervenant à la date du 1<sup>er</sup> juillet, applicable jusqu'en 2013. Le tarif de gros passerait de 0,28 € à 0,17 € en 2013, le tarif pour les appels émis de 0,46 € à 0,34 € et le tarif pour les appels reçus de 0,19 € à 0,10 €.

En outre, la Commission propose de limiter le recours à des paliers de facturation défavorables au consommateur en précisant que les volumes intervenant dans le calcul des plafonds tarifaires doivent être calculés à la seconde dès la première seconde. Dans le cas des appels émis en itinérance, une première période indivisible de 30 secondes serait cependant tolérée, pour permettre aux opérateurs de recouvrer d'éventuels coûts fixes de connexion, pour laisser la possibilité aux opérateurs de se différencier s'ils le souhaitent en passant à un palier plus faible mais également pour tenir compte de la diversité des situations dans les Etats membres de l'Union européenne.

38 - Proposition  
du 23 septembre 2008  
de règlement du Parlement  
européen et du Conseil  
modifiant le règlement (CE)  
n° 717/2007 concernant  
l'itinérance sur les réseaux  
publics de téléphonie  
mobile à l'intérieur de  
la Communauté et  
la directive 2002/21/CE  
relative à un cadre  
réglementaire commun  
pour les réseaux et services  
de communications  
électroniques.  
[http://ec.europa.eu/  
information\\_society/  
activities/roaming/docs/  
regulation/reg\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/docs/regulation/reg_fr.pdf).

Le règlement initial ne prévoyait pas de réglementation des tarifs des SMS et des communications de données en itinérance, mais a imposé la mise en place d'un suivi des tarifs sur ces prestations. Au vu des données disponibles, la Commission a constaté une grande stabilité des tarifs de gros et de détail des SMS, ce qui semble indiquer que la situation concurrentielle qui prévaut sur le marché des SMS en itinérance est semblable à la situation qui prévalait antérieurement au règlement pour les communications vocales. En revanche, les tarifs de communication de données ont baissé en moyenne, sur la période récente, de 28 % sur le marché de gros et de 30 % sur le marché de détail en France entre le troisième trimestre 2007 et le troisième trimestre 2008.

Au vu de ces éléments, la Commission européenne a proposé une extension du règlement aux SMS, selon un mécanisme similaire à l'eurotarif, à savoir un euro-SMS passant par un tarif de gros régulé, au niveau de 0,04 €, et un tarif de détail plafonné à 0,11 €. Il s'agirait d'une très forte baisse du prix de détail du SMS, puisqu'il est en France en moyenne de 0,24 € en itinérance au troisième trimestre 2008.

En ce qui concerne les communications de données (marché dit de *data roaming*), le marché est encore trop récent pour qu'une régulation des tarifs de détail soit légitime, comme le montrent les évolutions récentes des tarifs observés. Cependant, prenant en compte les difficultés éventuelles de certains opérateurs pour s'approvisionner à des tarifs raisonnables sur le marché de gros, la Commission européenne a souhaité mettre en place un mécanisme de sauvegarde, avec l'instauration d'un prix moyen plafond d'un € par mégaoctet, conçu comme un tarif permettant de prévenir les distorsions de concurrence entre opérateurs indépendants et opérateurs faisant partie de grands groupes ou d'alliances paneuropéennes.

Un tel niveau tarifaire semble effectivement à même de jouer ce rôle, dans la mesure où il correspond approximativement au tarif moyen observé lors du dernier trimestre disponible.

En parallèle à cette régulation de gros, la Commission a souhaité améliorer la transparence tarifaire et lutter contre les factures très élevées auxquelles ont pu être confrontés certains consommateurs se déplaçant à l'étranger.

Pour ce faire, au-delà d'une obligation d'information tarifaire renforcée par SMS à l'entrée dans un autre pays de l'Union européenne, la Commission propose d'imposer aux opérateurs de fournir gratuitement à leurs clients un dispositif permettant de plafonner automatiquement les dépenses liées au transfert de données en itinérance à un niveau fixé, accompagné d'une alerte à l'approche du plafond de dépense. Un tel mécanisme, qui pourrait être désactivé par le consommateur, permettrait ainsi aux consommateurs de maîtriser leur facture en itinérance.

Le projet de la Commission a commencé à faire l'objet d'un examen par le Parlement européen et le Conseil et devrait être adopté, sous une forme sans doute amendée, en juin 2009.

## D. La portabilité des numéros

### 1. La portabilité des numéros mobiles (PNM)

#### 1.1 En métropole

Le processus de portabilité dit en “simple guichet” est effectif depuis le 21 mai 2007 en métropole.

##### ◆ Les modalités financières des contrats d'interconnexion

Lors de son lancement et malgré l'intervention de l'Autorité, il est apparu que les opérateurs mobiles ne parvenaient toujours pas à finaliser les modalités financières des contrats d'interconnexion relatives à la portabilité. En particulier, les opérateurs n'avaient pas réussi à s'accorder sur les prestations à prendre en compte pour déterminer le tarif que l'opérateur receveur devait payer à l'opérateur donneur au titre du nouveau processus de portabilité.

L'Autorité a alors estimé nécessaire d'encadrer les modalités de détermination des coûts recouvrables au titre du nouveau processus de portabilité mobile. Après les avis consultatifs de la CCR et de la CCRSCE, l'Autorité a adopté une décision en la matière le 27 mai 2008<sup>39</sup>, qui a été homologuée par le ministre chargé des communications électroniques le 10 juillet 2008<sup>40</sup>. Conformément aux règles en vigueur<sup>41</sup>, les méthodes de tarification et de comptabilisation des coûts prévus dans cette décision promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable, optimisent les avantages pour le consommateur et assurent une rémunération raisonnable des capitaux employés.

Concernant les abonnés entreprises, les informations nécessaires au portage sont mises à leur disposition soit sous forme électronique par le biais d'un espace client accessible par le réseau Internet, soit par une mention sur le support de facturation.

#### Portabilité mobile, mode d'emploi

##### Une demande concomitante à une nouvelle souscription :

Le client s'adresse directement et uniquement au nouvel opérateur (opérateur receveur) de son choix pour demander la portabilité de son numéro et la résiliation de son contrat d'abonnement associé à son numéro auprès de l'opérateur qu'il souhaite quitter (opérateur donneur).

Le nouvel opérateur est alors mandaté par le client pour effectuer l'ensemble des démarches nécessaires que sont :

- ◆ la souscription à un nouveau contrat ;
- ◆ le portage du numéro mobile concerné ;
- ◆ la résiliation du contrat correspondant avec l'ancien opérateur (opérateur donneur).

##### Un processus d'identification simplifié :

Pour effectuer une demande de portabilité, le client doit être en mesure de prouver qu'il est le titulaire du numéro mobile objet de la demande de portabilité et doit fournir le relevé d'identité opérateur (RIO) qui est un identifiant unique attribué à une ligne et à un contrat client (à l'image du RIB bancaire).

*39 - Décision n° 08-0513 du 27 mai 2008 précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros mobiles en métropole.*

*40 - Arrêté du 10 juillet 2008 homologuant la décision n° 08-0513 de l'ARCEP du 27 mai 2008 précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros mobiles en métropole, JO du 18 juillet 2008.*

*41 - Article D. 406-19 IV du CPCE.*

Pour obtenir son RIO, le client appelle gratuitement depuis son mobile le serveur vocal interactif dédié à la portabilité de l'opérateur qu'il souhaite quitter. Cet appel est suivi par l'envoi d'un SMS au client lui indiquant les informations nécessaires à sa demande et, le cas échéant, la date de la fin de l'engagement le liant à son opérateur actuel<sup>42</sup>.

Pour les contrats des entreprises et des entités publiques, les opérateurs devront mettre en place un système permettant une gestion globale d'accès aux RIO, soit :

- ◆ sous forme électronique (espaces client sur Internet lorsqu'ils existent) ;
- ◆ via la facture du mobile concerné.

### La portabilité en dix jours maximum

Le délai de portage est de sept jours calendaires et ne peut excéder dix jours, sauf si le client souhaite expressément un délai plus long.

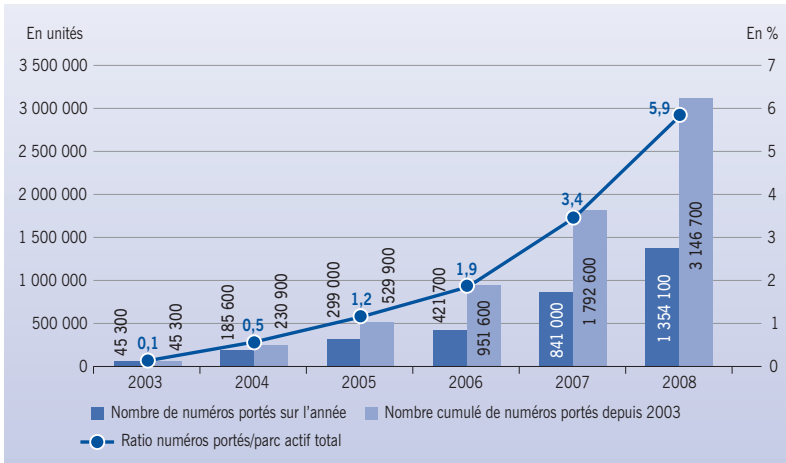
Le jour où le numéro est porté correspond à l'ouverture de la ligne chez le nouvel opérateur et à la résiliation de la ligne chez l'ancien opérateur : après avoir changé de carte SIM, l'abonné est donc à même de téléphoner avec sa nouvelle offre et de recevoir des appels sur le même numéro. La durée technique d'interruption du service ne peut dans ce cadre dépasser quatre heures.

**42 -** Dans le cas où l'abonné est encore engagé chez l'opérateur qu'il souhaite quitter par des dispositions contractuelles relatives à une durée minimale d'engagement, cet opérateur pourra lui facturer les sommes dues au titre de ces dispositions, par exemple les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son engagement.

### ◆ Les données quantitatives pour l'année 2008

Depuis la mise en place du processus de portabilité des numéros mobiles le 1<sup>er</sup> juillet 2003, environ 3 150 000 numéros mobiles ont été portés (soit près de 6 % du parc actif total de clients mobiles).

### Evolution du nombre de numéros mobiles portés en métropole depuis 2003



Source : ARCEP.

1.2 En outre-mer

1.2.1 La zone Antilles-Guyane

◆ Les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles dans la zone

43 - La zone Antilles-Guyane inclut les départements de la Martinique, de la Guadeloupe et de la Guyane, ainsi que les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy. Sont actifs dans cette zone les opérateurs Dauphin Télécom, Digicel, Outremer Télécom, Orange Caraïbe et UTS Caraïbe.

44 - Décision n° 07-0193 de l'ARCEP en date du 5 avril 2007 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy

45 - Groupe constitué par les opérateurs Dauphin Télécom, Digicel, Outremer Télécom, Orange Caraïbe et UTS Caraïbe.

La portabilité en “simple guichet” est effective dans la zone Antilles-Guyane<sup>43</sup> depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006.

Le processus de portabilité mis en place dans cette zone ultra marine se caractérise notamment, comme pour la métropole, par le fait que le client s'adresse directement et uniquement au nouvel opérateur de son choix. Ce dernier prend alors en charge la souscription de son contrat, sa demande de portabilité et notifie la résiliation du contrat à l'ancien opérateur dans des délais raccourcis à dix jours maximum.

Contrairement à la métropole, les opérateurs de la zone Antilles-Guyane n'ont pas mis en œuvre à ce stade le relevé d'identité opérateur (RIO), code qui a pour but de protéger les opérateurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro à porter. Toutefois, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007, le client a accès via un serveur SMS à la date de fin de la période d'engagement de son contrat s'il a un contrat avec engagement qui n'est pas arrivé à échéance.

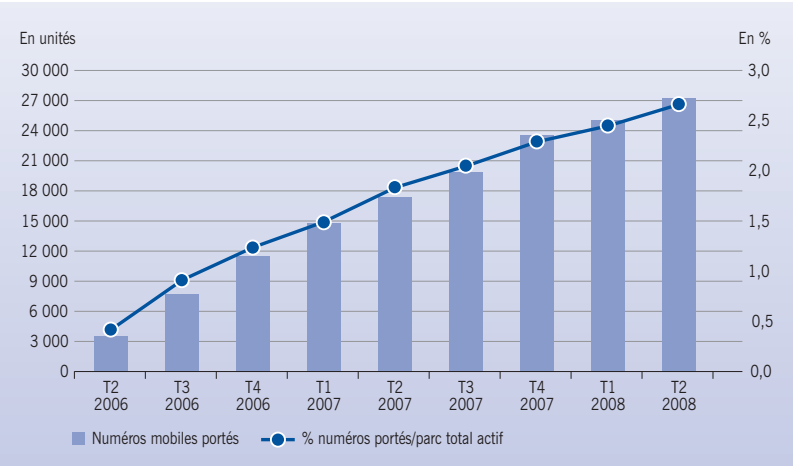
Par ailleurs, comme elle l'a fait en métropole, l'Autorité a adopté le 5 avril 2007 une décision pour encadrer le processus de portabilité pour la zone Antilles-Guyane<sup>44</sup>.

Cette décision a notamment pour objet de consolider la pratique existante de la portabilité des numéros mobiles dans cette zone en apportant aux opérateurs un cadre juridique stable et cohérent avec les travaux menés au sein du groupe “portabilité mobile Antilles-Guyane” (GPMAG) rassemblant les opérateurs de la zone<sup>45</sup> et les règles qui prévalent en métropole.

◆ Les données quantitatives pour l'année 2008

Au 31 décembre 2008, environ 30 000 numéros mobiles ont été portés (soit plus de 2,5 % des clients) depuis l'ouverture de la portabilité mobile “simple guichet”, le 1<sup>er</sup> avril 2006. Le succès de la mise en place d'un processus simple et rapide semble donc se confirmer.

Nombre de numéros portés en Antilles-Guyane



Source : ARCEP.

### 1.2.2 La zone Réunion-Mayotte

#### ◆ Les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles dans la zone

Le processus de portabilité mobile “simple guichet” en dix jours est effectif à la Réunion et à Mayotte depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

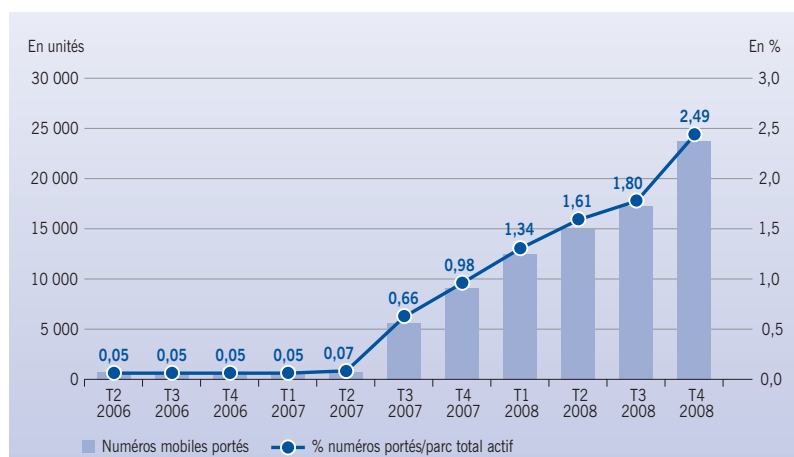
Les opérateurs concernés<sup>46</sup> ont développé des spécifications proches de celles des opérateurs métropolitains, et en particulier l'utilisation d'un RIO.

À l'instar de la métropole et de la zone Antilles-Guyane, l'Autorité est amenée à encadrer par une décision le processus de portabilité des numéros mobiles pour le département de la Réunion et la collectivité départementale de Mayotte afin d'apporter un socle juridique stable dans la zone concernée. Ainsi, après avoir sollicité la CCR<sup>47</sup> et la CCRSCE<sup>48</sup> pour avis consultatif, le Collège de l'ARCEP a adopté cette décision le 19 mars 2009 qui doit maintenant être homologuée par arrêté du ministre chargé des communications électroniques<sup>49</sup>.

#### ◆ Les données quantitatives pour l'année 2008

Environ 25 000 numéros mobiles ont été portés entre le 31 mars 2005 – date de l'ouverture de la portabilité mobiles en “double guichet” à la Réunion – et le 31 décembre 2008.

#### Nombre de numéros mobiles portés dans la zone Réunion-Mayotte



Source : ARCEP.

## 2. La portabilité des numéros fixes

### Les numéros concernés par la portabilité fixe

La portabilité fixe s'applique aux numéros :

- ◆ géographiques fixes (01, 02, 03, 04 ou 05) ;
- ◆ non géographiques fixes recouvrant les numéros de services à valeur ajoutée libre appel ou à paliers tarifaires intermédiaires et élevés (08), et les numéros interpersonnels (09).

<sup>46</sup> - Outremer Télécom, Orange Réunion et SRR.

<sup>47</sup> - Commission consultative des radiocommunications.

<sup>48</sup> - Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques.

<sup>49</sup> - Conformément à l'article L.36-6 du CPCE.

## 2.1 La conservation de son numéro est un droit de l'abonné

La "portabilité fixe" ou conservation des numéros fixes tient un rôle important dans le jeu concurrentiel et est un droit de l'abonné. Tout abonné à un service de téléphonie fixe a la possibilité de conserver son numéro de téléphone (géographique ou non géographique) lorsqu'il change d'opérateur. Ce droit de l'abonné est inscrit dans le CPCE<sup>50</sup> et s'impose aux opérateurs.

50 - Art. L.44, D.406-18  
et D. 406-19.

La portabilité des numéros fixes est, depuis sa création, fondée sur le principe du simple guichet : l'abonné s'adresse directement à son nouvel opérateur lors de la souscription à son nouveau contrat, en indiquant son souhait de conserver son numéro. Le nouvel opérateur se charge de toutes les démarches nécessaires avec l'ancien opérateur.

La conservation du numéro entraîne la résiliation automatique du contrat avec l'ancien opérateur qui intervient dès le portage effectif du numéro, sans pour autant exonérer l'abonné du paiement de pénalités liées aux éventuelles durées d'engagement, prévues dans son contrat.

Le droit à la portabilité s'exerce sous réserve du respect de certains critères d'éligibilité. Cependant les opérateurs ne peuvent refuser la demande que dans des cas strictement limités, liés à des questions d'ordre administratif ou technique et notamment :

- ◆ la personne qui fait la demande de portabilité doit être le titulaire du contrat associé au numéro (ou être dûment mandatée par celui-ci) ;
- ◆ le numéro doit être toujours actif : le contrat avec l'ancien opérateur ne doit pas avoir déjà été résilié avant la demande de portabilité ;
- ◆ un numéro géographique (numéros en 01, 02, 03, 04 ou 05) ne peut être conservé en cas de déménagement en dehors de la zone géographique attachée au numéro. Cette restriction n'existe pas pour les numéros non géographiques en 08 et 09.

## 2.2 Des chantiers ont été ouverts avec les opérateurs pour améliorer les modalités de portabilité des numéros fixes

La portabilité des numéros fixes a joué un rôle important dans le développement de la concurrence et en particulier avec l'apparition des offres de dégroupage des opérateurs alternatifs. Ces opérateurs ont été amenés à développer en priorité des systèmes d'information, en vue de traiter les demandes de conservation de numéros des clients en provenance de l'opérateur historique.

Depuis fin 2006, les opérateurs se réunissent régulièrement en sous-groupes de travail, organisés par l'Autorité, afin d'étudier et résoudre un certain nombre de problématiques :

- ◆ l'amélioration de la portabilité en provenance de France Télécom, en ce qui concerne le marché des entreprises ;
- ◆ l'harmonisation et l'automatisation des processus symétriques de portabilité interopérateurs, quels que soient les numéros et les opérateurs concernés ;
- ◆ l'acheminement ou "routage" des communications à destination des numéros fixes portés et tout particulièrement les modalités de mise en œuvre du routage direct.

Ces travaux tiennent compte de la complexité propre à la portabilité fixe, liée à l'adhérence forte avec la livraison de l'accès au service téléphonique et la diversité des acteurs, du fait de leur variété et le type de marché adressé.

◆ **Les travaux du sous-groupe en charge de l'amélioration des processus de portabilité en provenance de France Télécom**

Ces travaux ont abouti fin 2007 à la mise en place par France Télécom d'un nouveau processus informatique d'échanges opérateurs, qui tient compte du cahier des charges établi entre France Télécom et les principaux opérateurs entreprises, sous l'égide de l'Autorité. Les opérateurs concernés par ces changements ont de leur côté assuré les développements informatiques nécessaires afin de bénéficier des nouvelles fonctionnalités dans leurs échanges avec France Télécom. L'Autorité continue à veiller à ce que les opérateurs alternatifs modernisent leurs systèmes d'information afin de permettre des portabilités de manière symétrique et automatisée entre les opérateurs.

Les mécanismes interopérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité d'un numéro attribué à l'origine à France Télécom sont ainsi largement automatisés aujourd'hui. Cependant, le marché de la téléphonie fixe est à présent dans une dynamique d'attrition (ou *churn*), conduisant à une modification du type de demande de portabilité fixe.

Les demandes de conservation du numéro concernent ainsi progressivement des numéros attribués directement aux opérateurs alternatifs, lesquels n'ont pas encore automatisé les processus de portabilité.

C'est le constat fait par l'Autorité à la suite d'un audit réalisé en 2008 de l'état des processus interopérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes. A cette occasion, l'Autorité a rappelé à l'ensemble des opérateurs fixes leurs obligations relatives au droit de l'abonné à conserver son numéro, quels que soient les opérateurs concernés et quel que soit le numéro concerné. Elle a part ailleurs informé les opérateurs de l'existence de travaux multilatéraux, sous son égide, et de la nécessité de mettre en œuvre les demandes de portabilité entre opérateurs, l'absence de convention préalable ne pouvant être un prétexte. L'absence d'automatisation dans les modalités de portabilité interopérateurs peut en effet entraîner des refus de portabilité, des délais de mise en œuvre rallongés et une mauvaise coordination entre les opérateurs, avec des risques pour le consommateur de double facturation ou de perte du numéro.

Ces difficultés constituent des freins au droit de l'abonné à conserver son numéro tout en changeant d'opérateur et un frein potentiel au développement des offres d'accès très haut débit, si celles-ci ne s'accompagnent pas, dès leur lancement, de processus de conservation des numéros.

◆ **Les travaux du sous-groupe "processus interopérateurs"**

Ils ont permis de dégager les principes fondamentaux de la portabilité fixe, concernant d'une part le parcours de l'abonné et d'autre part les relations entre les opérateurs impliqués dans une opération de portage. Ces travaux doivent aboutir en 2009 à l'adoption d'une décision sur le fondement de l'article L.36-6 précisant les modalités de la portabilité des numéros fixes.

En parallèle de la mise en place d'un cadre global et commun à l'ensemble des opérateurs, l'Autorité a accentué les initiatives en faveur du développement de l'acheminement ou "routage direct" des communications à destination des numéros fixes portés. En effet, la portabilité des numéros fixes a été créée sur la base d'un routage des appels vers les numéros portés assuré par les opérateurs "attributaires", auxquels ont été attribués à l'origine les numéros. Ce type de routage, appelé "routage indirect", présente des inconvénients, dans la mesure où la qualité de l'acheminement est liée à l'opérateur d'origine de l'abonné, avec un risque d'inefficacité des réseaux, des surcoûts pour les opérateurs et la dépendance en termes de qualité et de pérennité du réseau de l'opérateur d'origine.

La solution alternative consiste en la mise en œuvre du "routage direct" entre l'opérateur appelant et l'opérateur appelé ou "receveur" du numéro porté, indépendamment de l'opérateur attributaire du numéro. Cette solution permet d'offrir un meilleur contrôle de la qualité de service liée à l'acheminement des communications à destination des numéros portés et une optimisation des coûts des opérateurs.

Au cours de l'année 2008, les opérateurs, réunis au sein de l'Aforst puis au sein de la Fédération française des télécoms (FFT), sont parvenus à définir le cahier des charges d'une telle solution. L'Autorité a soutenu les opérateurs tout au long de ces chantiers en les accompagnant étroitement et en clarifiant les modalités relatives à l'acheminement des communications à destination des numéros portés. Celles-ci doivent ainsi s'inscrire dans une décision actuellement soumise au processus de consultation de la CCR et de la CCRSCE.

L'Autorité est en effet favorable à la généralisation du routage direct des communications à destination des numéros portés et se félicite de la création par les opérateurs, le 20 janvier 2009, de l'Association de la portabilité des numéros fixes (APNF). Cette entité, destinée aux opérateurs de service téléphonique, doit à présent construire la base de données de référence des numéros portés, laquelle devrait être mise en service début 2010. L'Autorité restera très attentive aux travaux qui s'annoncent afin de soutenir les opérateurs dans la concrétisation de leur projet.

## E. Le service universel

### 1. Le service universel et l'opérateur de service universel

L'année 2008 s'inscrit dans la continuité des travaux de l'année 2007, poursuivant l'application du cadre réglementaire fixé en 2004<sup>51</sup>.

#### 1.1 Les composantes du service universel

Le service universel est l'une des trois composantes du service public en matière de télécommunications, avec la fourniture de services obligatoires de communications électroniques et des missions d'intérêt général. C'est la seule composante à être financée par un fonds sectoriel.

#### Service public des communications électroniques

*51 - L'année 2004 a été marquée par la publication, au JO du 1<sup>er</sup> janvier 2004, de la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom,*

Service universel	Services obligatoires	Missions d'intérêt général
Trois composantes : service téléphonique "fixe" (péréquation tarifaire et tarifs sociaux), annuaire et renseignement, publiphonie	RNIS, liaisons louées, service de communication paquets, service de téléphonie avancée - transferts d'appels, signal d'appels...	Participation à la défense nationale et à la sécurité du territoire Développement de la recherche et de la formation
<b>Prestataire désigné : France Télécom</b> <b>Financé par un fonds sectoriel auquel contribuent tous les opérateurs</b>	A la charge de l'opérateur désigné pour la composante de "service téléphonique"	Prévues au cahier des charges des opérateurs

Les prestations de service universel sont assurées sur l'ensemble du territoire. Elles correspondent à trois composantes distinctes :

- ◆ le service téléphonique qui couvre l'installation et l'opération, pour toute personne le demandant, d'un raccordement fixe au réseau ouvert au public, et la fourniture, sur ce raccordement, d'un service téléphonique de qualité, à un tarif abordable ; il inclut également la fourniture d'une offre de réduction de la facture téléphonique à destination de certaines catégories d'abonnés (réduction sociale tarifaire) ;
- ◆ l'annuaire universel et le service universel de renseignements qui couvrent la fourniture d'un service de renseignements (le 118 711) et d'un service d'annuaire électronique à un tarif abordable ([www.118711.fr](http://www.118711.fr)), ainsi que la distribution gratuite d'un annuaire imprimé à tout abonné au service de téléphonie public ;
- ◆ la publiphonie qui couvre l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public, ainsi que la fourniture, dans ces cabines, d'un service téléphonique de qualité à un tarif abordable.

Chacune de ces trois composantes comprend des mesures en faveur des utilisateurs handicapés de façon à leur garantir un accès équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

*transposant la directive européenne "service universel" du 7 mars 2002. Comme dans la loi de réglementation des télécommunications de 1996, le législateur a réaffirmé toute l'importance qu'il attachait au service public des communications électroniques qui est défini à l'article L.35 du CPCE et particulièrement au service universel.*

1.2 La désignation du ou des opérateur(s) prestataire(s) du service universel

La désignation de l'opérateur ou des opérateurs en charge du service universel est faite par le ministre en charge des communications électroniques, par appel à candidatures portant sur les conditions techniques et tarifaires ainsi que, le cas échéant, le coût net de fourniture de ces prestations.

Cette procédure permet de mettre en concurrence chacune des prestations de service universel. Elle limite également le coût du service universel puisque les coûts nets pris en compte pour l'évaluation du coût du service universel ne pourront être supérieurs aux engagements pris dans le cadre des réponses à l'appel à candidatures.

52 - Trois arrêtés portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service universel (un par composante) ont été pris par le ministre chargé des communications électroniques en date du 3 mars 2005.

53 - Publié au JO du 25 janvier 2007.

France Télécom a été désigné<sup>52</sup> par le ministre en mars 2005 comme le prestataire chargé du service universel pour chacune des trois composantes : jusqu'en mars 2009 (durée de quatre ans) pour le service téléphonique et pour la publiphonie ; jusqu'en mars 2007 (durée de deux ans) pour la troisième composante (annuaire universel et de service universel de renseignements). Après un nouvel appel à candidatures<sup>53</sup>, France Télécom a été de nouveau désigné par arrêté du ministre comme le prestataire responsable de la composante d'annuaire universel et de service universel de renseignements le 29 mars 2007 pour une durée de deux ans.

L'année 2009 est l'année au cours de laquelle interviendra la désignation du ou des nouveaux prestataires de service universel. L'année 2008 a constitué à ce titre une année préparatoire aux changements susceptibles d'intervenir pour les obligations imposées au(x) prestataire(s) de service universel dans le cadre des appels à candidatures.

Principales étapes	Date
Ministère	
1 <sup>re</sup> consultation publique sur les appels à candidatures (zone géographique correspondant par défaut à l'ensemble du territoire)	Du 31 juillet au 15 septembre 2008
2 <sup>e</sup> consultation publique sur les appels à candidatures (sans zone géographique prédéterminée)	Du 5 au 22 décembre 2008
Publication des appels à candidatures au <i>Journal officiel</i>	14 janvier 2009
Fin de la période de dévolution précédente	
Composantes de service téléphonique et de publiphonie	3 mars 2009
Composante annuaire et service de renseignements	29 mars 2009
Opérateurs	
Date limite de réponse aux appels à candidatures	3 février 2009

Le résultat de cet appel à candidature n'est pas connu au moment où le présent rapport est finalisé.

1.3 Les obligations du ou des opérateur(s) en charge du service universel

Le ou les opérateurs chargés de fournir une ou plusieurs de ces composantes doivent :

- ◆ se conformer aux obligations de qualité de service et publier les valeurs des indicateurs<sup>54</sup> de qualité de service fixés par leur cahier des charges ;
- ◆ établir un catalogue des tarifs pour le service universel et les services obligatoires ;
- ◆ communiquer leurs tarifs au ministre et à l'ARCEP au moins huit jours avant leur application ;

54 - Ces indicateurs comprennent ceux de la directive européenne "service universel".

- ◆ informer<sup>55</sup> les utilisateurs de leur offre de service universel, des tarifs correspondants et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions ;
- ◆ ne modifier les conditions matérielles d'utilisation d'une des prestations de service universel qu'après information des utilisateurs<sup>56</sup> ;
- ◆ séparer, au titre de l'offre et de la facturation, ainsi que dans le contrat conclu avec l'utilisateur, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des autres services.

Les tarifs des offres associées à la fourniture de l'une des composantes du service universel sont fixés par l'opérateur qui en a la charge, dans le respect des principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts.

Ces tarifs ne dépendent pas de la nature de l'usage que les utilisateurs font des services, dès lors que les conditions dans lesquelles les services sont fournis ne sont pas affectées. Ils sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur.

Certains tarifs des prestations de service universel sont contrôlés par l'ARCEP qui homologue les changements proposés par les prestataires ou fixe un encadrement tarifaire pluriannuel<sup>57</sup>.

#### 1.4 Les tarifs sociaux et le "pay or play"

Le service universel *"est fourni [par son ou ses prestataires désignés] dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap"*<sup>58</sup>.

Les tarifs sociaux doivent se traduire par une réduction de la facture téléphonique des clients éligibles<sup>59</sup>.

##### 1.4.1 Qui peut bénéficier d'une réduction tarifaire ?

Est client éligible toute personne qui perçoit le revenu minimum d'insertion, l'allocation de solidarité spécifique ou l'allocation aux adultes handicapés. Elle reçoit ainsi directement de l'organisme social dont elle dépend (Caisse nationale d'allocations familiales [CNAF], Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce [Unedic] ou Caisse centrale de mutualité sociale agricole [CCMSA]) une attestation à compléter pour obtenir, auprès de certains opérateurs, une réduction de sa facture. Si l'attestation n'est pas reçue directement, le client doit s'adresser à son organisme de rattachement pour l'obtenir. La réduction sociale tarifaire est effective dans un délai d'un ou deux mois à compter de l'envoi de l'attestation complétée par le bénéficiaire.

La réduction et la compensation associée sont majorées de 4 € HT (5 € TTC) supplémentaires par mois<sup>60</sup> pour certains invalides de guerre.

##### 1.4.2 Qui peut proposer des tarifs sociaux ?

Le prestataire du service universel doit faire une offre de réduction tarifaire<sup>61</sup>. Mais d'autres opérateurs ont également la possibilité de proposer à leurs clients des tarifs sociaux pour leur offre d'accès au service téléphonie<sup>62</sup> : l'opérateur doit alors, à son initiative, en faire la demande au ministre<sup>63</sup>. Suite à l'autorisation du ministre,

**55 - Les opérateurs**  
mettent ces informations régulièrement à jour dans toutes leurs agences commerciales et tous leurs points de contact avec les clients, ainsi que par un moyen électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable et assurent aux utilisateurs handicapés un accès à ces informations adapté à leur handicap.

**56 - Ils sont tenus**  
d'informer six mois à l'avance pour les conditions et les délais de résiliation ou de modification, dix-huit mois à l'avance dans le cas de modifications techniques entraînant des remplacements ou des adaptations significatives des installations connectées au réseau et huit jours à l'avance pour les nouvelles offres relevant du service universel et les modifications des offres existantes autres que tarifaires.

**57 - Voir infra.**

**58 - Article L.35-1**  
du CPCE.

**59 - Article R.20-34 I**  
du CPCE.

**60 - Selon l'interprétation stricte faite par la Direction générale des entreprises.**

**61 - Article L.35-3**  
du CPCE.

**62 - Sous réserve que ce service soit similaire à celui défini dans la première composante du service universel et ainsi qualifiable de "prestation de service universel".**

**63 - Article R.20-34**  
du CPCE.

64 - La hauteur du maximum de la réduction sociale tarifaire est fixée annuellement par le ministre.

65 - Avis n°08-0514 du 13 mai 2008.

66 - Arrêté du ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi du 17 juin 2008.

il peut obtenir une compensation, par le fonds de service universel, des frais engagés au titre de la réduction sociale tarifaire, jusqu'à un seuil limite<sup>64</sup>.

En 2008, l'Autorité a reçu une demande de la part de la société Tlic pour offrir la réduction sociale tarifaire à ses clients. L'Autorité a rendu un avis<sup>65</sup> favorable à cette demande et le ministre a autorisé par arrêté<sup>66</sup> la société Tlic à faire bénéficier ses clients de la réduction sociale tarifaire. Une telle autorisation permet donc à la société Tlic de bénéficier d'une compensation du fonds de service universel.

Toutefois, Tlic n'ayant pas démarré son activité, France Télécom reste, à ce jour, le seul opérateur à offrir une réduction sociale tarifaire.

En application de ses engagements dans le cadre de la désignation intervenue en 2005, France Télécom propose un tarif social d'abonnement stable de 6,49 € TTC par mois (contre 16 € TTC par mois pour un abonnement "standard", depuis le 4 juillet 2007). Le tarif social d'abonnement est ramené à 1,71 € TTC par mois pour certains invalides de guerre.

Pour 2008, les réductions consenties par France Télécom sont ainsi compensées par le fonds de service universel à hauteur de 5,04 € TTC par mois (9,82 € TTC par mois pour certains invalides de guerre), France Télécom prenant à sa charge le reste de la réduction.

L'évolution du tarif social pour l'abonnement de France Télécom depuis 2000

	Jusqu'au 14/10/00	Du 14/10/00 au 20/07/02	Du 20/07/02 au 03/03/05	A partir du 03/03/05	A partir du 04/07/06	A partir du 04/07/07
Montant de l'abonnement "standard" (en € TTC/mois)	11,79	12,55	13	13,99	15,00	16,00
<b>Montant de l'abonnement social pour les bénéficiaires (en € TTC/mois)</b>	<b>6,76</b>	<b>6,76</b>	<b>7,00</b>	<b>6,49</b>	<b>6,49</b>	<b>6,49</b>
Ecart (en € TTC/mois)	5,04	5,79	6,00	7,50	8,51	9,51
Compensation versée à France Télécom par le fonds de service universel (réduction sociale tarifaire, en € TTC/mois)	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*	5,04*
Part de l'abonnement pris en charge par France Télécom (en € TTC/mois)	0,00	0,75	0,97	2,46	3,74	4,47

\* Soit 4,21 € HT.

## 1.5 Le financement du service universel

### 1.5.1 Les contributeurs au fonds de service universel

Aux termes de la loi, ce sont les opérateurs qui financent le coût net du service universel<sup>67</sup>. Outre les opérateurs fixes et mobiles, contribuent donc au fonds de service universel les fournisseurs d'accès Internet, les fournisseurs de transport de données, les fournisseurs de services de renseignements<sup>68</sup>, les fournisseurs de cartes téléphoniques, les MVNO<sup>69</sup>, les fournisseurs de services de VoIP<sup>70</sup>, les fournisseurs de services d'accès à des réseaux virtuels internes ou VPN, les fournisseurs d'agrégation de SMS et les collectivités locales, lorsqu'elles exercent une activité d'opérateur de télécommunications.

**67** - Article L.35-3 du CPCE.

**68** - En particulier les services 118.

**69** - Debitel, NRJ Mobile, etc.

**70** - Wengo, etc.

### 1.5.2 Une contribution au prorata du chiffre d'affaires

La contribution des opérateurs au financement du service universel est calculée pour chaque opérateur "au prorata de son chiffre d'affaires réalisé au titre des services de communications électroniques", sauf exception<sup>71</sup>. Sont exonérés de cette contribution, les opérateurs dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions d'€<sup>72</sup>. La gestion comptable et financière du fonds de service universel est assurée par la Caisse des dépôts et consignations.

**71** - Art. L.35-3-II du CPCE.

**72** - Art. R.20-39 2° du CPCE.

### 1.5.3 Les services de communications électroniques concernés

Le tableau précise les services pris en compte dans le périmètre du chiffre d'affaires pertinent servant d'assiette à la contribution au financement du service universel.

Services de communications électroniques	Inclusion dans le périmètre
<b>Services de téléphonie fixe</b>	
- Depuis lignes fixes	Oui
- Depuis publiphones	Oui
- Cartes téléphoniques	Oui
<b>Services mobiles</b>	
- Téléphonie mobile terrestre (services d'accès et communications au départ)	Non
- <i>Roaming in</i>	Oui
- <i>Roaming out</i>	Oui
- Communications depuis mobiles	Oui
<b>Autres services mobiles</b>	
- Services de mobiles satellitaires	Oui
- Services de radiomessagerie	Oui
- Réseaux mobiles professionnels	Oui
<b>Interconnexion et accès pour la téléphonie fixe et mobile, y compris le trafic international entrant</b>	Non
<b>Internet (y compris sans fil)</b>	
- Bas débit	Oui
- Haut débit	Oui
- Autres services liés à la fourniture d'accès à Internet (publicité, commerce électronique, hébergement de sites hors accès à Internet, pare-feu, antivirus...)	Non
<b>Services avancés (téléphonie fixe et mobile)</b>	
- Services de libre appel	Oui
- Numéros à coûts partagés	Oui
- Numéros à revenus partagés (quel que soit le titulaire du numéro)	Oui
- Services d'acheminement spécial	Non

<b>Liaisons louées et autres services de capacité et transport de données (réseau fixe et mobile)</b>	
- Liaisons analogiques et numériques quel que soit le débit	Oui
- Autres services de capacités (interconnexion des réseaux locaux...)	Oui
- Transport de données	Oui
<b>Services de renseignements et recettes accessoires (téléphonie fixe et mobile)</b>	
- Services de renseignements téléphoniques	Oui
- Consultations de l'annuaire électronique	Oui
<b>Recettes accessoires</b>	
- Ventes d'annuaires papier, CD-ROM...	Non
- Publicité : autres recettes	Non
- Cession de fichiers	Non
<b>Vente, location et maintenance de terminaux</b>	Non
<b>Autres services liés aux services de communications électroniques (applications informatiques et services d'hébergement)</b>	Non

2. Le rôle de l'Autorité

L'Autorité détermine les montants des contributions au financement des obligations de service universel et assure la surveillance des mécanismes de ce financement<sup>73</sup>.

73 - Article L.36-7 du CPCE.

2.1 L'évaluation du coût du service universel

En 2009, l'ARCEP a procédé à l'évaluation du coût net définitif de l'année 2007 ; elle avait procédé en 2008 à celle du coût net définitif de l'année 2006.

L'évaluation annuelle des coûts nets prend en compte les coûts, mais aussi les revenus et les avantages immatériels que les opérateurs prestataires de chacune des composantes du service universel retirent de ces obligations.

Le taux de rémunération du capital employé servant à l'évaluation des coûts sous-jacents par le prestataire de service universel a été adopté à l'automne 2008.

Les règles pour le calcul du coût définitif du service universel sont adoptées par l'ARCEP, suite à consultation publique, et publiées préalablement à l'évaluation.

Une comptabilité encadrée chaque année

L'Autorité demande aux prestataires des différentes composantes les informations nécessaires aux évaluations du coût des composantes de service universel. La part de comptabilité de ces prestataires utilisée pour le calcul du coût net des obligations de service universel est auditée par un organisme indépendant désigné par l'ARCEP. Cet audit porte sur les données de coûts et de recettes des services pris en compte pour l'évaluation du coût des obligations de service universel, ainsi que sur les méthodes de collecte des données relatives aux caractéristiques du réseau et aux trafics, issues du système d'information du prestataire. Il conduit à la rédaction d'une attestation de conformité par le cabinet de consultants qui a mené l'audit, attestation que l'ARCEP publie, en annexe de sa décision<sup>74</sup>, au même titre que l'attestation des coûts entrants dans les comptes individualisés de France Télécom.

74 - L'ARCEP a publié dans sa décision n° 08-0294 du 13 mars 2008 l'attestation de conformité des coûts entrants dans les comptes d'exploitation par produit du coût net du service universel et des comptes individualisés de France Télécom, établis par France Télécom dans le cadre de ses obligations réglementaires.

### 2.1.1 La péréquation géographique

Le coût net de la composante géographique est égal à la somme des coûts nets pertinents dans les zones non rentables qui ne seraient pas desservies par un opérateur agissant dans les conditions du marché<sup>75</sup>.

En 2007, le modèle de péréquation géographique est resté inchangé par rapport à 2006. Il découpe le territoire en zones de répartition locale représentant l'économie du réseau de France Télécom, soit 35 classes de zones de répartition locales caractérisées par une densité démographique croissante.

Le modèle reflète le comportement d'un opérateur qui développe le réseau à partir des zones les plus rentables, supposées être celles où la densité démographique est la plus forte. Pour chaque classe de zones locales, un coût net apparaît dès lors que le coût supplémentaire encouru par l'opérateur pour desservir cette catégorie de zones locales est supérieur aux recettes directes et indirectes retirées par la desserte de cette classe de zones locales.

En 2007, la péréquation géographique a baissé par rapport à 2006 du fait de la diminution des charges constatées par France Télécom sur le périmètre des coûts comptabilisés dans le calcul du coût net du service universel.

### 2.1.2 Les tarifs sociaux<sup>76</sup>

Le coût net des tarifs sociaux est égal à la part compensée<sup>77</sup> de la réduction consentie par l'opérateur aux personnes en difficulté (en raison notamment de leur niveau de revenus), majorée des frais de gestion des organismes sociaux et de ceux liés à la société prestataire de la réduction sociale tarifaire.

Début 2008, l'Autorité a souligné dans un avis<sup>78</sup> l'importance de garantir la stabilité du montant de l'abonnement social par le biais de la compensation du fonds de service universel pour les bénéficiaires de la réduction sociale tarifaire.

### 2.1.3 Le service de renseignements et les annuaires<sup>79</sup>

Dans la mesure où France Télécom, dans sa réponse à l'appel à candidatures pour la composante "annuaires et service de renseignements" sur les périodes de mars 2005 à mars 2007, d'une part, et de mars 2007 à mars 2009, d'autre part, a estimé que le coût net annuel du service universel d'annuaires (bénéficiaire) et celui des renseignements (déficiaire) se compensaient entre eux, l'ARCEP a considéré qu'après prise en compte des recettes complémentaires, le coût net de la composante "annuaires et services de renseignements" est nul<sup>80</sup>.

### 2.1.4 Les cabines téléphoniques<sup>81</sup>

Le coût net de la fourniture des cabines téléphoniques correspond au déficit constaté dans les communes où France Télécom respecte exactement le nombre de cabines à installer<sup>82</sup>.

Le coût net définitif de cette composante pour l'année 2007 est en baisse par rapport à 2006. La baisse du trafic intervenue entre 2006 et 2007 a été compensée par une baisse des coûts fixes et variables par publiphone, ce qui s'est traduit par une diminution du nombre de cabines déficitaires.

**75 -** Cf. art. R. 20-33 du CPCE.

**76 -** Conformément à l'article R. 20-34 du CPCE.

**77 -** Dont le montant maximal est fixé par un arrêté du ministre et est constant à 4,21 € HT par mois et par abonné depuis 2000.

**78 -** Avis de l'ARCEP n° 08-0192 du 26 février 2008.

**79 -** Conformément à l'article R. 20-36 du CPCE.

**80 -** Conformément à ses engagements dans ses réponses aux appels à candidatures pour la sélection du prestataire de la composante correspondante du service universel.

**81 -** Conformément à l'article R. 20-35 du CPCE.

**82 -** Selon l'article R. 20-30-3 : "l'opérateur chargé [...] de fournir la composante [cabines téléphoniques] du service universel [...] met à disposition du public sur le domaine public des [...] publiphones [...]. Cet opérateur met à disposition du public au moins un publiphone dans chaque commune. Dans les communes dont la population dépasse 1 000 habitants, cet opérateur plante au moins un second publiphone."

83 - Conformément à  
l'article R. 20-37-1  
du CPCE.

84 - Communication de la  
Commission européenne  
du 27 novembre 1996.

### 2.1.5 Les avantages immatériels<sup>83</sup>

Dans l'évaluation des avantages immatériels dont bénéficient les opérateurs prestataires du service universel, l'ARCEP intègre les avantages liés à l'image de marque, à l'ubiquité, au cycle de vie et à l'accès aux données<sup>84</sup>.

#### ◆ L'image de marque

L'opérateur qui offre le téléphone à toutes les personnes qui en font la demande, même dans les zones les moins denses, améliore de fait son image de marque auprès du public. L'évaluation de cet avantage est liée à un surprix que l'abonné est prêt à payer, lequel a été évalué par étude statistique.

Dans le cadre du calcul du coût net du service universel pour l'année 2007, l'Autorité a conservé la méthodologie développée en 1999, qui se fonde sur les résultats d'un sondage mené fin 2000 et réactualisé en 2006. La baisse de l'avantage associé à l'image de marque constatée entre 2006 et 2007 est corrélée à la diminution du chiffre d'affaires résidentiel de téléphonie fixe analogique de France Télécom.

#### ◆ L'ubiquité

L'ubiquité correspond au bénéfice technique et commercial résultant de l'étendue du réseau, par rapport à un opérateur agissant dans les conditions du marché, pour le raccordement de nouveaux abonnés. Le fait pour l'opérateur de service universel de posséder une *"couverture universelle dans la zone d'exploitation ubiquitaire"* lui procure des coûts comparativement plus faibles que ceux de la concurrence pour étendre le réseau à de nouveaux clients.

#### ◆ Le cycle de vie

Le cycle de vie est le bénéfice lié à l'amélioration dans le temps des capacités économiques d'abonnés bénéficiant du service universel. Certains abonnés, "non rentables" à la date de leur raccordement au service téléphonique, peuvent devenir "rentables" plus tard (sous l'influence par exemple de l'âge croissant des enfants d'un foyer), créant ainsi de nouveaux revenus pour l'opérateur.

#### ◆ L'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone

Il s'agit du bénéfice tiré de l'exploitation des données relatives aux abonnés, pour la connaissance du marché. Un opérateur de service universel, du fait de sa prestation, bénéficie d'informations de marché (en termes d'usages) qu'il peut utiliser pour ses besoins marketing ou ses besoins d'aménagement de réseau.

### 2.1.6 La notion de charge excessive

L'existence d'un coût net n'ouvre droit à un financement que dans la mesure où la charge est excessive pour l'opérateur<sup>85</sup>.

### 2.2. L'évaluation du coût net du service universel pour 2007

Sur les bases détaillées plus haut, l'ARCEP a évalué, après déduction des avantages immatériels, le coût net des obligations de service universel à 22,9 millions d'€ pour l'année 2007. L'Autorité a considéré que cette charge constituait une charge excessive et donnait lieu dès lors à compensation.

85 - Cf. art. L. 35-3 (III)  
du CPCE.

A titre indicatif, pour 2006, la contribution maximale d'un opérateur au service universel était de 0,08 % de son chiffre d'affaires pertinent. Pour 2007, elle était de 0,06 % de son chiffre d'affaires pertinent.

### Le coût net du service universel de 2003 à 2009

en millions d'€ <sup>86</sup>	2003	2004	2005	2006	2007	2008p <sup>87</sup>	2009p <sup>88</sup>
Péréquation géographique	76,885	57,465	3,225	1,368	0,881	3,225	1,368
Publiphonie	23,549	18,598	13,906	14,239	12,418	13,906	14,239
Tarifs sociaux	36,814	39,198	37,236	36,257	30,642	37,236	36,257
Annuaire et services de renseignements	0	0	0	0	0	0	0
Avantages immatériels	- 84,007 <sup>89</sup>	- 81,978 <sup>90</sup>	- 23,457 <sup>91</sup>	- 22,217 <sup>92</sup>	- 21,082 <sup>93</sup>	- 23,457	- 22,217
<b>Total</b>	<b>53,242</b>	<b>33,284</b>	<b>30,910</b>	<b>29,647</b>	<b>22,859</b>	<b>30,910</b>	<b>29,647</b>

### La gestion du fonds de service universel

L'Autorité est responsable du fonds de service universel (FSU), géré par la Caisse des dépôts et consignations.

Le fonds de service universel a été mis en place en 1997. C'est un fonds sectoriel abondé par les opérateurs de communications électroniques. L'Autorité a défini avec la Caisse des dépôts les modalités techniques de gestion de ce fonds. Une convention entre l'Autorité et la Caisse des dépôts a été conclue. Elle a été approuvée par le ministre le 19 décembre 1997. Elle est reconduite par tacite reconduction, sauf dénonciation dans un délai de six mois.

Les versements des contributions provisionnelles des opérateurs au fonds de service universel sont effectués au cours de l'année considérée en deux versements, d'un montant égal à la moitié du solde provisionnel, les 15 janvier et 15 septembre de chaque année. Lorsque le coût définitif est évalué, les contributions sont régularisées, au plus tard le 20 septembre de la deuxième année suivant l'année concernée.

Les frais de gestion du fonds sont, comme les contributions au coût du service universel, répartis entre les opérateurs.

<sup>86</sup> - Tous les chiffres arrondis au millier d'€ le plus proche.

<sup>87</sup> - Les contributions provisionnelles de l'année 2008 sont calculées sur le coût net définitif de 2005. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2008 est la décision de l'ARCEP n° 08-0994 du 15 novembre 2007.

<sup>88</sup> - Les contributions provisionnelles de l'année 2009 sont calculées sur le coût net définitif de 2006. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2009 est la décision de l'ARCEP n° 08-1229 du 13 novembre 2008 et la décision n° 09-0008 du 15 janvier 2009.

<sup>89</sup> - Détail des avantages immatériels 2003 : 83,535 M d'€ pour l'image de marque, 0,123 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,349 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

<sup>90</sup> - Détail des avantages immatériels 2004 : 81,664 M d'€ pour l'image de marque, 0,112 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,202 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

<sup>91</sup> - Détail des avantages immatériels 2005 : 23,316 M d'€ pour l'image de marque, 0,076 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,065 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

<sup>92</sup> - Détail des avantages immatériels 2006 : 22,141 M d'€ pour l'image de marque, 0,010 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,066 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

<sup>93</sup> - Détail des avantages immatériels 2007 : 21,052 M d'€ pour l'image de marque, 0,006 M d'€ pour l'ubiquité, 0,000 M d'€ pour le cycle de vie et 0,024 M d'€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

### 3. Les évolutions réglementaires intervenues en 2008

#### 3.1 La loi introduit plus de souplesse pour la désignation du prestataire du service universel

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs<sup>94</sup> a introduit de la souplesse dans les modalités de désignation des prestataires du service universel<sup>95</sup>.

**94 -** Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

**95 -** Cf. art. 15 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 modifiant les articles L. 35-2 et L. 35-3 du CPCE relatifs au service universel.

Elle permet en effet de désigner plusieurs opérateurs comme prestataires d'une même composante, dans le cadre des appels à candidatures, ouvrant ainsi la prestation de service universel à des opérateurs à l'échelon géographique infranational et non plus seulement national. Concrètement, la mise en œuvre de ces dispositions se traduit par la possibilité d'attribuer à deux opérateurs distincts les prestations d'annuaire d'une part, et de renseignements téléphoniques, d'autre part. En outre, le ministre peut choisir de ne pas désigner d'opérateur pour fournir une composante du service universel s'il estime que l'état du marché permet de satisfaire les besoins des consommateurs.

Cette loi abonde dans le sens de la Commission qui, dans un avis motivé du 10 avril 2006, reprochait aux autorités françaises le mode de désignation de l'entreprise chargée de remplir les obligations de service universel. En effet, selon la Commission, en imposant que le prestataire doive s'engager à couvrir l'intégralité du territoire, la France ne permettait qu'à l'opérateur historique de candidater.

#### 3.2 Un décret précisant les modifications du CPCE

Le décret<sup>96</sup> du 20 août 2008 relatif au service universel des communications électroniques a été adopté après avis<sup>97</sup> de l'Autorité. Il fait suite à la loi du 3 janvier 2008 et vient préciser le nouveau dispositif.

**96 -** Décret n° 2008-792 du 20 août 2008.

**97 -** Avis n° 08-0503 du 22 avril 2008.

Outre la mise en cohérence, dans la partie réglementaire du code des postes et communications électroniques, des articles réglementaires avec les évolutions de la partie législative indiquées plus haut, les principales autres modifications introduites par le décret touchent :

- ◆ au taux d'intérêt appliqué aux opérateurs en cas de paiement différé de la contribution au fonds de service universel : le taux précédemment en vigueur (taux Euribor 12 mois) est remplacé par un nouveau taux qui est le taux Euribor 12 mois majoré de 4 points ;
- ◆ à la suppression de l'annualité de fixation du montant de la réduction sociale tarifaire : le montant de la réduction sociale tarifaire n'ayant pas varié depuis le début de la période de désignation actuelle (2005 à 2009), le décret ne prévoit un arrêté qu'en cas de changement du montant de la réduction sociale tarifaire ;
- ◆ à l'évolution des conditions de délai pour le dépôt d'une candidature dans le cadre du *pay or play* pour la fourniture de tarifs sociaux : le délai d'un mois dans lequel l'Autorité doit se prononcer court à compter de la réception de la demande complète.

## 4. Les litiges en cours

Au cours de l'année 2008, le Conseil d'Etat a statué sur des recours relatifs aux années antérieures. Il a rejeté la requête de Bouygues Télécom et Télé2 qui concernait le décret<sup>98</sup> relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage des coûts nets définitifs du service universel pour les années 1997, 1998, 1999 et 2000.

Aucun recours n'a été engagé devant le Conseil d'Etat contre les décisions de l'ARCEP concernant les évaluations du coût du service universel et les contributions au titre du provisionnel postérieures à l'année 2007 ou postérieures au définitif de l'année 2005.

Par requêtes auprès du tribunal de Paris, quatorze opérateurs<sup>99</sup> ont saisi le tribunal administratif de Paris ou de Versailles. Le tribunal administratif de Paris a statué sur sept d'entre eux<sup>100</sup> relatifs à des requêtes concernant la restitution des sommes versées au titre du service universel des années 1998 à 2000.

Le tribunal de Paris a condamné l'Etat à restituer à sept opérateurs les sommes correspondant aux contributions définitives des années 1998 à 2000 considérant que les contributions litigieuses étaient dépourvues de base légale, les arrêtés du ministre de l'Economie<sup>101</sup> ayant été annulés par le Conseil d'Etat. Il a fait droit partiellement (en rejetant des demandes relatives à des contributions des années 2001 et 2002) ou à la totalité de certaines demandes en décidant que *"l'Etat est condamné à restituer [aux opérateurs concernés] les sommes correspondant aux contributions définitives au financement du service universel des télécommunications qu'ils ont versés pour les années 1998, 1999 et 2000"*.

Au début de l'année 2008, le ministre de l'Industrie, des Finances et de l'Emploi a interjeté appel devant la cour administrative d'appel de Paris des jugements du tribunal administratif pour sept opérateurs<sup>102</sup>. Il a sollicité l'annulation des jugements concernant la condamnation de l'Etat à restituer les sommes acquittées au titre des années 1998, 1999 et 2000.

Par cinq arrêts du 24 novembre 2008, la cour administrative d'appel de Paris a rejeté les recours du ministre de l'Economie, des Finances et de l'Emploi à fin de sursis à exécution partiel des jugements du tribunal administratif de Paris.

## 5. Le contrôle des tarifs du service universel en 2008

### 5.1 L'introduction d'un encadrement tarifaire pluriannuel

L'Autorité a formalisé l'engagement pris par France Télécom lors de sa candidature pour être désigné opérateur de service universel<sup>103</sup>. France Télécom avait en effet proposé de faire bénéficier les clients du service universel de baisses régulières de leurs tarifs de communications téléphoniques.

A cette occasion, l'ARCEP a choisi de substituer une mesure d'encadrement pluriannuel d'un panier de tarifs de communications (*price cap*) à la procédure de contrôle individuel préalable des tarifs du service universel. Cette modalité, prévue par les textes législatifs et réglementaires, est conforme aux propositions de France Télécom et aux préconisations que l'Autorité avait exprimées dans son avis début 2005.

**98 - Décret n° 2007-563**  
du 16 avril 2007.

**99 - Neuf Télécom,**  
Neuf Télécom Entreprises,  
Neuf Télécom Réseau,  
MCI Worldcom, SIRIS,  
LDCOM Networks, Kaptech  
et Bouygues Télécom,  
Cegetel, Tele2, Viatel, SFR,  
SRR et Viatel Opérations.

**100 - Cegetel, MCI**  
Worldcom, SFR, SRR,  
Tele2, Viatel Opérations  
et Viatel.

**101 - Respectivement**  
du 11 juillet 2002 pour  
les années 1997 à 1999  
et du 2 août 2002  
pour l'année 2000.

**102 - Cegetel, Tele2,**  
Viatel, MCI Worldcom,  
SFR, SRR et Viatel  
Opérations.

**103 - Décision de l'ARCEP**  
n° 06-0725  
du 25 juillet 2006.

Cet encadrement tarifaire s'applique aux appels de deux abonnés représentatifs, l'un situé en métropole, l'autre outre-mer, ayant choisi l'offre de service universel de France Télécom, et qui constituent deux paniers distincts : le panier métropole (comprenant les appels établis en métropole vers des postes fixes et mobiles de métropole et d'outre-mer) et le panier outre-mer (comprenant les appels établis en outre-mer vers des postes fixes et mobiles d'outre-mer et de métropole).

Le prix moyen annuel de chaque panier évoluera chaque année au plus au rythme de l'indice des prix à la consommation diminué de 3 %<sup>104</sup> et diminué des baisses des charges externes d'interconnexion et d'accès (notamment les terminaisons d'appel vocal à destination des mobiles).

**104** - Ces 3 % traduisent la répercussion aux abonnés du service universel d'une partie des gains de l'opérateur en charge de la fourniture du service universel.

## 5.2 Pourquoi un encadrement tarifaire pluriannuel ?

L'encadrement pluriannuel garantit au client final de l'offre de service universel – en l'occurrence, l'offre de France Télécom – de bénéficier de baisses régulières de ses tarifs de communications et notamment de bénéficier d'une répercussion intégrale des baisses de terminaison d'appel mobile (appels fixe vers mobile) imposées par l'Autorité. Cela lui permet également de profiter d'une partie des gains de productivité de l'opérateur historique qui ne sont pas réservés aux seuls gros consommateurs.

Pour France Télécom, l'encadrement pluriannuel reposant sur la définition d'objectifs pour un panier de communications, l'opérateur dispose d'une marge de manœuvre à l'intérieur de laquelle il exerce ses choix tarifaires.

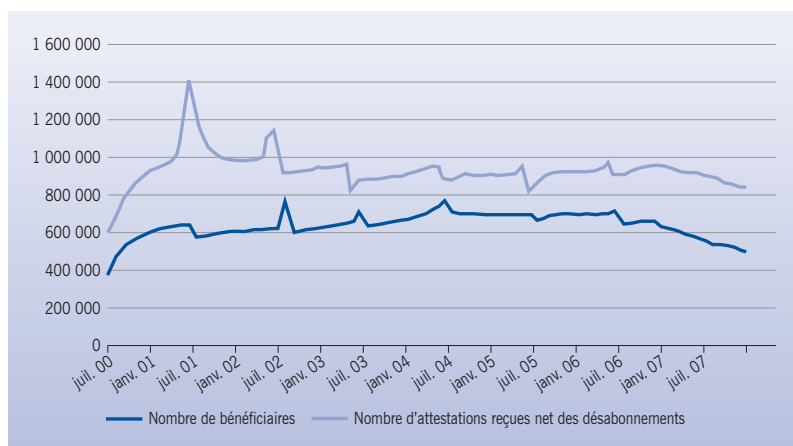
## 6. Le tarif social : une évolution nécessaire

L'Autorité a dressé en décembre 2008 un bilan de la précédente période de désignation de France Télécom comme prestataire du service universel (2005-2009) et proposant des perspectives pour la prochaine période de dévolution. Ce rapport pointe tout particulièrement l'inadéquation croissante entre le dispositif de tarif social actuel et les usages des abonnés en communications électroniques.

### 6.1 Bilan

La "composante 1" du service universel (service téléphonique) subit les conséquences du développement des offres de téléphonie fixe sur IP et des nouveaux modèles de commercialisation des offres de téléphonie fixe (forfaits, offres liant abonnement et communications, etc.) : l'offre du service universel est fortement concurrencée, même si elle compte encore environ 7 millions de lignes fixes. L'encadrement tarifaire pluriannuel a notamment permis d'assurer la stabilité de la dépense mensuelle moyenne d'un consommateur de cette offre, mais son attractivité semble diminuer.

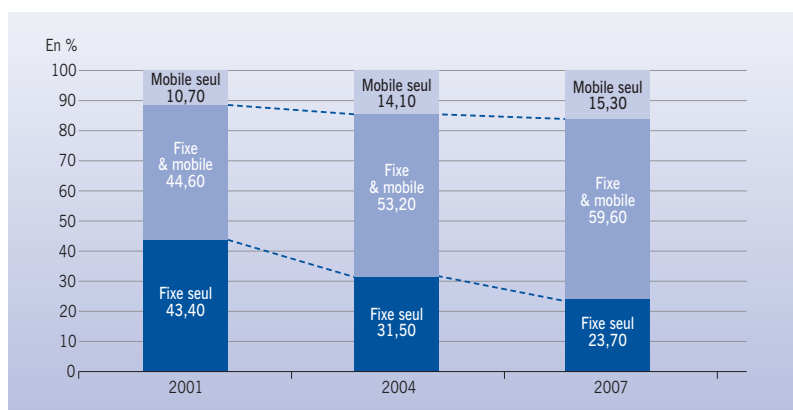
La "composante 1" comprend en particulier les tarifs sociaux. Bien que l'ensemble des opérateurs puisse proposer une offre de tarif social au travers du mécanisme de *pay or play*, seul le prestataire du service universel commercialise une telle offre à ce jour. Environ 555 000 foyers en ont bénéficié en 2007. Cela représente moins de 30 % des foyers remplissant les conditions d'éligibilité. On constate de surcroît un déclin du nombre de bénéficiaires, dans l'absolu comme en proportion des personnes éligibles. Une proportion croissante des demandes est rejetée par l'organisme en charge du traitement des dossiers, pour cause d'inéligibilité à la réduction tarifaire sur critères sociaux des offres sollicitées.



Source : France Télécom.

Par ailleurs, un nombre significatif de consommateurs semble s'orienter vers la seule possession d'une ligne mobile, sans ligne fixe, alors que la proportion de Français ne disposant que d'une ligne fixe se réduit considérablement.

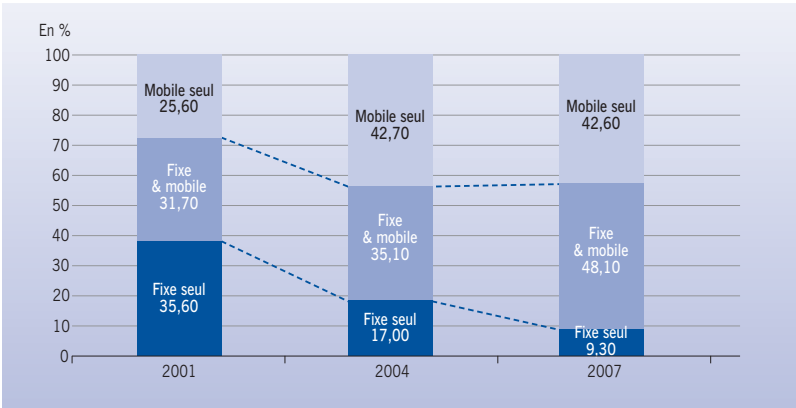
### Répartition des abonnements de téléphonie en France



Source : "La diffusion des TIC dans la société française", Credoc 2008.

Cette tendance, significative dans l'ensemble de la population, est particulièrement forte parmi les populations les plus défavorisées. Ainsi, alors que dans l'ensemble de la population, la proportion d'utilisateurs possédant une ligne mobile mais pas de ligne fixe est passée de 10,7 à 15,3 % entre 2001 et 2007, parmi les personnes actives dont les revenus sont inférieurs à 900 € mensuels, ce chiffre atteint 42,6 % en 2007.

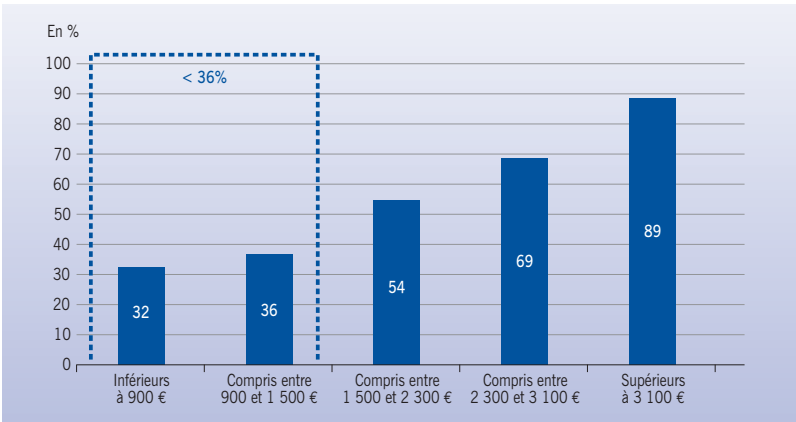
Répartition des abonnements de téléphonie des actifs ayant des revenus < 900 €/mois



Source : “La diffusion des TIC dans la société française”, Credoc 2008.

Par ailleurs, l'accès “universel” au haut débit, s'il est en bonne voie d'être acquis en termes de couverture de la population, pâtit d'un risque manifeste d'exclusion sociale. Les catégories sociales les moins aisées restent très en retrait en matière d'équipement (taux d'équipement moyen de 36 % pour un revenu inférieur à 1500 € mensuels), et profitent bien moins que les catégories plus favorisées des opportunités d'accès à Internet à haut débit malgré la qualité de la couverture territoriale.

Taux d'équipement du haut débit dans la population en fonction des revenus mensuels du foyer (2008)



Source : “La diffusion des TIC dans la société française”, Credoc 2008.

Dans sa dimension sociale, le dispositif actuel de service universel répond ainsi de moins en moins aux usages actuels en matière de communications électroniques.

## 6.2 Perspectives

L'Autorité est favorable à une extension de la dimension sociale du service universel. Elle juge souhaitable que tout abonné à un service de téléphonie fixe remplissant les critères d'éligibilité au tarif social puisse bénéficier d'une réduction de sa facture téléphonique, indépendamment de la technologie utilisée ou de l'offre commerciale sous-jacente. En particulier, il doit être possible d'appliquer le tarif social aux offres de téléphonie fixe sur large bande, y compris si elles sont couplées, dans des forfaits, avec d'autres services. Par ailleurs, il est nécessaire que la réduction tarifaire (8 € environ) dont bénéficient les plus démunis, et qui est actuellement en partie seulement l'objet d'une compensation, ne soit pas réduite. Cette position avait été exprimée dans l'avis<sup>105</sup> que l'Autorité a rendu en mai dernier sur le niveau de la réduction sociale tarifaire ouvrant droit à compensation. Un accroissement du montant de cette compensation pourrait être opportun pour maintenir la réduction tarifaire à son niveau actuel et pour que ce niveau de réduction puisse être offert par l'ensemble des opérateurs dans le cadre du mécanisme du *pay or play*.

D'autres évolutions pourraient s'avérer légitimes, plus profondes, mais qui nécessiteraient une modification préalable de la directive relative au service universel, s'agissant de l'inclusion de la téléphonie mobile et du haut débit dans leur dimension sociale.

La loi de modernisation de l'économie a instauré le principe d'une convention avec l'Etat que signeraient les opérateurs de téléphonie mobile, s'engageant à fournir une prestation de tarif social de téléphonie mobile, cette convention se situant en dehors du dispositif de service universel. L'ARCEP suivra très attentivement la mise en œuvre de cette mesure et la manière dont elle permet effectivement un meilleur soutien des personnes les plus démunies dans leur accès au téléphone.

**105 - Avis n°08-0192**  
du 26 février 2008,  
JO du 27 mai 2008.

## 7. Le calendrier indicatif de l'année 2009 relatif au service universel

A titre indicatif, l'ARCEP communique le calendrier prévisionnel des prochaines étapes de l'année 2009 :

Principales étapes	Date
<b>ARCEP</b>	
Décision sur le coût définitif du SU 2007	1 <sup>er</sup> trimestre 2009
Mise en consultation de la notice relative au CA 2008	2 <sup>e</sup> trimestre 2009
Adoption de la notice 2008	2 <sup>e</sup> trimestre 2009
Envoi du questionnaire aux opérateurs	2 <sup>e</sup> trimestre 2009
Echéance pour les réponses des opérateurs	Avant le 30 juin 2009
Contrôle externe	Septembre 2009
Consultation sur les règles de calcul du SU 2008	3 <sup>e</sup> trimestre 2009
Adoption des règles de calcul du SU 2008	3 <sup>e</sup> trimestre 2009
Décision sur le coût définitif du SU 2008	1 <sup>er</sup> trimestre 2010
Décision sur les contributions provisionnelles du SU 2010	4 <sup>e</sup> trimestre 2009
<b>Ministère</b>	
Adoption du décret suite à l'entrée en vigueur du revenu de solidarité active	2 <sup>e</sup> trimestre 2009

## F. L'annuaire universel

### Qu'est-ce que l'annuaire universel ?

*L'annuaire universel est la compilation des listes d'annuaire constituées par l'ensemble des opérateurs de téléphonie, fixe et mobile. Les modalités de mise en œuvre de l'annuaire universel sont définies par le code des postes et des communications électroniques. Elles ont été précisées par une décision de l'Autorité<sup>106</sup>.*

**106** - Décision n° 06-0639  
adoptée  
le 30 novembre 2006  
et homologuée par  
un arrêté du ministre  
chargé des  
communications  
électroniques publié  
au JO du 24 mars 2007.

*Selon la réglementation, tous les opérateurs de services téléphoniques ont l'obligation de constituer une liste d'annuaire dans laquelle leurs abonnés et utilisateurs ayant exprimé un choix de parution sont inscrits, et de la céder à tout éditeur d'annuaire universel ou fournisseur de service universel de renseignements qui lui en fait la demande. La réglementation ne met pas en place une modalité centralisée de constitution de l'annuaire universel.*

*De leur côté, les services de renseignements 118 sont tenus de fournir un service universel de renseignements, au sens où ils ont l'obligation d'acquérir auprès de tous les opérateurs de services téléphoniques les listes d'abonnés choisissant une parution à l'annuaire.*

*Le cadre réglementaire diffère pour les opérateurs de téléphonie fixe et les opérateurs de téléphonie mobile. Dans la téléphonie fixe, la règle est une inscription à l'annuaire par défaut, c'est-à-dire sauf demande contraire de l'abonné. Dans la téléphonie mobile, à l'inverse, seuls sont inscrits les abonnés qui demandent explicitement à voir leur numéro figurer dans l'annuaire.*

### 1. Le cadre législatif et réglementaire

Les principes de mise en place de l'annuaire universel (annuaires imprimés, annuaires électroniques, services de renseignements...) sont définis par la loi<sup>107</sup> : tout abonné a le droit de figurer gratuitement dans les listes constituées par les opérateurs et destinées à être "publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements [...]".

Les modalités de leur mise en œuvre ont été précisées par un décret<sup>108</sup>, sur lequel l'Autorité a rendu un avis<sup>109</sup>.

Toutefois, la mise en œuvre de l'annuaire universel a nécessité de surmonter plusieurs difficultés :

- ◆ la multiplicité des opérateurs affectant des numéros – l'annuaire universel résultant de la compilation des listes d'abonnés de l'ensemble des opérateurs – mais aussi la multiplicité des acteurs souhaitant ou étant tenus de proposer un annuaire universel ;
- ◆ la juxtaposition de deux régimes d'inscription dans les listes, selon que l'abonnement est pris auprès d'un opérateur de téléphonie fixe ou d'un opérateur de téléphonie mobile.

Dans ce contexte, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire d'apporter des clarifications et des précisions afin de faciliter la mise à disposition auprès du public d'un annuaire universel ou de services universels de renseignements téléphonique de qualité. C'est pourquoi elle a publié en 2006, à l'issue d'un travail de concertation

**107** - Cf. article L. 34  
du CPCE.

**108** - Décret n° 2005-606  
du 27 mai 2005 relatif aux  
annuaires et aux services  
de renseignements,  
JO du 29 mai 2005.

**109** - Avis de l'ART  
n° 04-1039  
du 7 décembre 2004.

avec les différents acteurs concernés, une décision<sup>110</sup> qui rappelle notamment l'importance de :

- la protection des droits et des données personnelles des abonnés et utilisateurs ;
- la pertinence et cohérence du contenu des annuaires ;
- l'efficacité du processus de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs entre opérateurs et éditeurs.

## 2. Les droits des abonnés

Tout abonné, personne physique ou morale, à un service de téléphonie fixe ou mobile<sup>111</sup> a le droit de figurer gratuitement dans la liste d'annuaire constituée par son opérateur<sup>112</sup> au titre de l'annuaire universel. Il peut également refuser de paraître dans cette liste.

Dès le jour de souscription de l'abonnement, les données minimales indispensables pour l'opérateur pour inscrire un abonné (ou utilisateur du service) dans les listes d'annuaire universel sont : nom, prénom, adresse et le numéro de téléphone. Néanmoins, l'abonné peut demander que soient précisées des données complémentaires facultatives (adresse électronique, profession...) et imposer<sup>113</sup> un certain nombre de restrictions en matière de publication de ses coordonnées et informations à caractère personnel<sup>114</sup>. L'abonné peut faire valoir ce droit à tout moment<sup>115</sup>.

Il peut ainsi demander à son opérateur que :

- ◆ seule sa commune (et le code postal) soit publiée et non l'adresse complète<sup>116</sup> ;
- ◆ seule l'initiale de son prénom soit publiée<sup>117</sup> ;
- ◆ ses données personnelles ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- ◆ ses données personnelles ne soient pas utilisées à des fins de recherche inversée à partir de son numéro ;

L'abonné a également la possibilité de demander à son opérateur l'insertion dans les listes de données relatives aux autres utilisateurs de la ligne, sous réserve du consentement de ces derniers<sup>118</sup>.

**110** - Décision l'ARCEP n° 06-0639 du 30 novembre 2006, homologuée par arrêté du ministre le 9 mars 2007 et publiée au JO du 24 mars 2007.

**111** - En particulier, ces droits s'étendent aux numéros liés aux cartes prépayées ou affectés de manière temporaire ainsi qu'aux services de téléphonie sur IP ou Internet.

**112** - Cf. art. L.34 du CPCE.

**113** - L'opérateur a l'obligation de proposer l'usage de ces différentes restrictions à l'abonné ou à l'utilisateur et de faire connaître l'ensemble des demandes de restrictions qui ont pu être réalisées à l'ensemble des éditeurs ayant accès à sa liste d'abonnés et d'utilisateurs. Les éditeurs ont alors l'obligation de prendre en compte ces restrictions de parution. En s'adressant à son opérateur, l'abonné ou l'utilisateur a ainsi la garantie que ces choix de restrictions seront connus de tous les éditeurs.

**114** - Dans l'hypothèse où un utilisateur différent de l'abonné serait inscrit dans les listes, ces droits s'appliquent de même aux données de l'utilisateur.

**115** - Cf. art. R.10 du CPCE.

**116** - Afin de respecter les droits des autres abonnés, la non-publication de l'adresse ne sera effective qu'à la condition qu'elle ne génère pas de confusion avec des homonymes.

**117** - Afin de respecter les droits des autres abonnés, la non-publication du prénom ne sera effective qu'à la condition qu'elle ne génère pas de confusion avec des homonymes.

**118** - Cf. art. R.10-3 du CPCE.

**119 - L'inscription automatique est effectuée après que l'abonné a été averti de ces dispositions, si celui-ci n'a pas, suite à cette information, manifesté son opposition.**

**120 - L'obligation d'information qui pèse à la charge des opérateurs de communications électroniques en matière d'inscription sur les listes d'abonnés est précisée à l'article R.10 du CPCE.**

**121 - L'article R. 10-3 du CPCE dispose que "les opérateurs prennent, chacun en ce qui le concerne, les précautions nécessaires afin d'assurer le contrôle de l'exactitude des données figurant dans les listes et de la qualité, notamment technique, de ces listes [...]", sauf en ce qui concerne la mention de la profession ou de l'activité des personnes que les opérateurs insèrent dans les listes "sous la responsabilité du demandeur".**

Les droits de tous les abonnés sont identiques. En revanche, le régime d'inscription des abonnés à la téléphonie mobile se distingue de celui qui s'applique aux abonnés à la téléphonie fixe. En effet, les opérateurs de téléphonie mobile doivent nécessairement obtenir le consentement préalable de leurs abonnés pour les inscrire sur leur liste d'annuaire tandis que l'inscription des abonnés à la téléphonie fixe se fait automatiquement, sauf si l'abonné fait part explicitement de son opposition à voir paraître ses données à caractère personnel dans l'annuaire<sup>119</sup>.

### 3. Les obligations des opérateurs

Les opérateurs sont tenus d'informer leurs abonnés de leurs droits en matière d'inscription à l'annuaire universel (notamment de leur droit à une parution restreinte) et de recueillir leurs choix en matière de parution. Ce devoir d'information est essentiel dans le cas des opérateurs de téléphonie mobile, puisque le consentement explicite de l'abonné est requis pour figurer dans la liste d'annuaire. La qualité du dispositif d'information apparaît dans ce cas comme un facteur critique de la réelle possibilité donnée aux abonnés d'exercer leurs droits<sup>120</sup>.

Les opérateurs sont tenus de prendre les précautions nécessaires afin d'assurer un contrôle de l'exactitude<sup>121</sup> des données contenues dans les listes d'annuaire et de leur mise à jour. La qualité du dispositif mis en œuvre apparaît, là aussi, comme un facteur critique de la qualité globale des services d'annuaire mis à la disposition des consommateurs et de la protection des consommateurs.

De leur côté, les éditeurs d'annuaires ou les fournisseurs de services de renseignements utilisant les listes d'annuaire transmises par les opérateurs ont l'obligation de respecter les choix exprimés par les abonnés et utilisateurs et de traiter de manière homogène et non discriminante l'ensemble des données contenues dans ces listes. En particulier, les données de chaque utilisateur doivent être éditées selon le même format et suivant des ordres de tri neutres (par exemple suivant une liste alphabétique) dans les annuaires imprimés ou en ligne. De même, les informations fournies par les services de renseignements doivent être de même nature et ne pas privilégier certains abonnés. Si des possibilités d'inscriptions privilégiées sont offertes aux abonnés (inscriptions sous un format particulier, insertions publicitaires, etc.), elles doivent l'être dans des conditions identiques pour tous les abonnés.

### 4. L'accès aux données de l'annuaire universel

Certains éditeurs offrent des produits différents permettant aux consommateurs d'accéder aux données de l'annuaire universel. Ces éditeurs peuvent offrir (sous réserve de respecter les choix de parution de leurs abonnés) des services particuliers comme la recherche inversée, la recherche assistée, le filtrage d'appel, l'insertion publicitaire, l'envoi de SMS, etc.

D'autres services, tels que les renseignements internationaux, peuvent être offerts soit sur le même support que l'annuaire universel (numéro commençant par 118 par exemple), soit indépendamment (un numéro court au format 3BPQ).

Les tarifs pratiqués pour ces différents services sont libres. L'opérateur en charge de l'annuaire universel et de service universel de renseignements doit, au titre du service universel, distribuer un annuaire papier local (départemental à la demande

de l'abonné) gratuit à tous les abonnés à un service téléphonique, et offrir, à un tarif raisonnable, un service électronique et un service de renseignements téléphoniques donnant accès aux données de l'annuaire universel.

Les différents produits d'annuaire universel doivent être édités et publiés de manière non discriminante et les abonnés doivent y figurer de manière homogène. En particulier, les données de chaque utilisateur doivent être éditées selon le même format et suivant des ordres de tri neutres (par exemple, suivant une liste alphabétique) dans les annuaires imprimés ou en ligne. De même, les informations fournies par les services de renseignements doivent être de même nature et ne pas privilégier certains abonnés. Ainsi, la consultation d'un annuaire ne doit pas, en particulier, permettre de déterminer le (ou les) opérateur(s) d'un abonné, et le même niveau d'information doit être fourni sur tous les abonnés (sauf avis contraire de l'abonné).

Ces produits d'annuaires universels mis à la disposition des consommateurs résultent de la compilation des listes d'abonnés et d'utilisateurs de l'ensemble des opérateurs de services téléphoniques, fixe et mobile. Chacun des éditeurs d'annuaires universels ou fournisseurs de services universels de renseignements téléphoniques acquiert les listes d'annuaires auprès de chacun des opérateurs via des contrats bilatéraux. Il n'existe pas de base centralisée.

L'Autorité reste et continuera à être vigilante pour s'assurer que les opérateurs des services téléphoniques fixes et mobiles rempliront effectivement leurs obligations au bénéfice des consommateurs.

### Une décision de l'ARCEP confirmée par le Conseil d'Etat

En mai 2007, l'Association française des opérateurs de réseaux et de services de télécommunication (AFORST) a déposé un recours contre la décision de l'Autorité du 30 novembre 2006 auprès du Conseil d'Etat.

L'association réfutait à l'Autorité toute compétence réglementaire pour préciser et clarifier le contenu des listes d'annuaires universels cédées par les opérateurs aux éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de services universels de renseignements, ainsi que pour définir un modèle de tarification.

Selon l'AFORST, l'Autorité n'aurait notamment pas le droit d'étendre les champs constitutifs des fichiers des listes d'annuaire universel, quand bien même ces champs permettent aux abonnés de pouvoir enregistrer des informations personnelles.

Quant au modèle de tarification présentée, l'AFORST regrettait que l'Autorité cherche à imposer et dicter une tarification, alors que ce modèle de référence ne rappelle que des principes et définitions des coûts à prendre en compte, afin de faciliter la conclusion d'accords et la signature de contrats entre opérateurs et bénéficiaires de la mise à disposition des listes d'inscrits à l'annuaire universel.

L'arrêt rendu par le Conseil d'Etat le 19 mai 2008 rejette le recours de l'AFORST à l'encontre de la décision de l'Autorité du 30 novembre 2006 et renforce, sous réserve d'homologation du ministre en charge des communications électroniques, le pouvoir réglementaire de l'Autorité fondé sur l'article L 36-6 du CPCE.

## G. Les services à valeur ajoutée

### 1. Le marché des services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée (SVA) regroupent les services accessibles via des numéros à dix chiffres commençant par 08, les numéros à quatre chiffres commençant par 3 ou par 1 (connus aussi sous l'appellation de numéros 10XY et 3BPQ), ou encore des numéros 118 dédiés aux services de renseignements. Ils proposent tous types de services : informations préenregistrées (par exemple les prévisions météo, astrologie, petites annonces) ou personnalisées (renseignements, achats de billets, services administratifs, etc.).

Initiée par l'Autorité fin 2006, l'analyse du fonctionnement de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée a montré la complexité des SVA de par leur nature (variété de numérotation, diversité des services associés) et en raison des relations entre acteurs de la chaîne de valeur (multiplicité des rôles, modèles de tarification et modes de contractualisation variés) allant de l'opérateur de boucle locale jusqu'à l'éditeur du contenu, en passant par les opérateurs intermédiaires (collecteurs, transitaires et fournisseurs de service).

L'Autorité a par ailleurs observé une insatisfaction croissante de la part des consommateurs quant à l'usage des SVA, ainsi qu'une difficulté pour certains éditeurs de contenu à contractualiser l'accès à leur offre de service au départ de certaines boucles locales et à recevoir un reversement d'une partie des sommes facturées au consommateur par les opérateurs.

En conséquence, l'Autorité a lancé une démarche en trois étapes majeures :

**122 -** *Décision de l'ARCEP  
n° 07-0213  
du 16 avril 2007.*

- ◆ mise en place, au cours de l'année 2007, de la décision de régulation "symétrique"<sup>122</sup> permettant de clarifier le cadre juridique applicable à l'ensemble des opérateurs pour l'accessibilité de bout en bout des SVA et les relations inter-opérateurs ;

**123 -** *Décision de l'ARCEP  
n° 07-0667  
du 6 septembre 2007.*

- ◆ l'adaptation et l'achèvement de la régulation "asymétrique" appliquée à France Télécom<sup>123</sup> ;

- ◆ en 2008, les actions se sont élargies à la concertation et à la corégulation visant à assurer une transparence et une lisibilité tarifaire accrues, indispensables au retour de la confiance des consommateurs dans l'utilisation de ces services, ainsi qu'à la restauration du contrôle déontologique des services accessibles par ces numéros.

### 2. Rappel des mesures prises par l'ARCEP

**124 -** *Décision de l'ARCEP  
n° 07-0213  
du 16 avril 2007.*

A la suite d'une large consultation publique sur le fonctionnement de la chaîne de valeur des SVA, l'Autorité a adopté le 16 avril 2007 une décision<sup>124</sup> visant à mettre en place une régulation symétrique (applicable à tous les opérateurs) afin d'encadrer les modalités d'acheminement et de facturation des appels vers les numéros de services à valeur ajoutée.

Cette décision impose des obligations d'accessibilité aux opérateurs présents à chaque extrémité de la chaîne de valeur et contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants et appelés. Elle ajoute également l'obligation de reversement d'une partie

des sommes facturées aux consommateurs par les opérateurs “départ” (opérateurs de boucle locale réels et virtuels, fixes et mobiles) jusqu’à l’éditeur de contenu.

En conséquence de cette décision, France Télécom a mis à jour son offre de commercialisation des SVA destinée aux opérateurs, incluant la facturation, l’encaissement, le recouvrement, la gestion des impayés et le reversement d’une part des sommes facturées pour l’ensemble des SVA au départ de sa boucle locale, quel que soit le palier tarifaire associé. L’Autorité a, quant à elle, décidé d’imposer des obligations complémentaires à France Télécom compte tenu de sa position concurrentielle et de préciser l’articulation entre ses obligations particulières et celles découlant de la décision du 16 avril 2007<sup>125</sup>.

Dans sa décision adoptée le 6 septembre 2007<sup>126</sup>, l’Autorité impose à la nouvelle offre de reversement de France Télécom des obligations de non-discrimination, de transparence, de comptabilisation des coûts et de séparation comptable et des tarifs non excessifs. L’Autorité lève à cette occasion l’ancienne obligation de France Télécom de proposer une offre de facturation pour compte de tiers (FCT) dès lors que son offre de reversement est en service et conforme aux obligations de la décision.

La bascule technique de l’offre de FCT à la nouvelle offre de reversement s’est déroulée avec succès le 3 décembre 2007.

Cette modification a permis, d’une part, de simplifier les relations entre France Télécom et les autres opérateurs concernant les services à valeur ajoutée et, d’autre part, d’améliorer la lisibilité de la facture pour les abonnés de France Télécom en supprimant le “3<sup>e</sup> volet” de la facture, qui distinguait par le passé les communications à destination des SVA, selon l’opérateur appelé et le type de palier tarifaire.

### 3. La concertation et la corégulation

Au cours de l’année 2007, l’Autorité avait également contribué à des travaux concernant l’accès à distance aux services d’accueil dans les administrations et le projet de loi sur le développement de la concurrence au bénéfice du consommateur, en particulier sur le problème de la tarification des services d’assistance technique (*hotlines*) et des conditions de résiliation des contrats de services de communications électroniques.

Le 6 mai 2008, en application de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite “loi Chatel”) qui impose notamment aux services après-vente des fournisseurs d’accès à Internet l’utilisation d’un numéro non géographique fixe et non surtaxé à partir du 1<sup>er</sup> juin 2008, l’Autorité a adopté une décision<sup>127</sup> dans laquelle elle définit les blocs de numérotation “pouvant être surtaxés”.

A cette occasion, l’Autorité indique la grille de lecture qui lui permet d’évaluer la notion de “surtaxé” et en conclut que les numéros non géographiques non surtaxés sont les numéros à dix chiffres commençant par 09 et 080, ainsi que les numéros à quatre chiffres commençant par 3 et par 1 dans la mesure où ils sont tarifés en “libre appel”.

Par ailleurs, la loi de modernisation de l’économie en date du 4 août 2008 a étendu à l’ensemble des services après-vente accessibles par voie téléphonique l’interdiction

**125 - Décision de l’ARCEP n° 07-0213 du 16 avril 2007 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l’accès à l’utilisateur final pour l’acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée.**

**126 - Décision de l’ARCEP n° 07-0667 du 6 septembre 2007 portant modification de la décision n° 05-0571 en date du 27 septembre 2005 sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d’opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.**

**127 - Décision de l’ARCEP n° 08-0512 modifiant la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l’utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.**

relative à l'utilisation des numéros de services à valeur ajoutée lorsqu'ils sont surtaxés, applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009. Les nouvelles dispositions introduites par la loi du 3 janvier 2008 et la loi de modernisation de l'économie modifient le code de la consommation, dont les modalités d'application éventuelles sont précisées par la DGCCRF.

Dans la continuité des travaux, l'Autorité a poursuivi son action en confiant au Conseil général des technologies de l'information (CGTI) une mission visant à faire des préconisations concernant l'amélioration de la lisibilité et de la transparence tarifaire au bénéfice du consommateur et la relance du contrôle déontologique du contenu, dans le cadre d'une corégulation renouvelée du secteur. Ces préconisations ont pour objectif de proposer une modernisation globale de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée, laquelle doit être engagée en 2009.

Par ailleurs, l'Autorité continue à appeler de ses vœux la relance du contrôle déontologique des contenus des SVA, exercé par le passé par le Conseil supérieur de la télématique et son Comité de la télématique anonyme (CST-CTA), qui devraient, selon des travaux interministériels en cours, être remplacés par de nouvelles entités.

**128 -** Loi n° 2008-3  
du 3 janvier 2008 pour  
le développement  
de la concurrence  
au service  
des consommateurs,  
JO du 4 janvier 2008.

### Les numéros surtaxés et la "loi Chatel"<sup>128</sup>

La "loi Chatel" du 3 janvier 2008 renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les opérateurs de télécommunications et leurs clients, avec comme objectif la gratuité des appels vers les services après-vente.

Elle a confié à l'ARCEP la mission de définir la liste des numéros surtaxés, l'ensemble des autres numéros étant donc, par définition, non surtaxés.

L'Autorité a défini les blocs de numérotation "*pouvant être surtaxés*" dans sa décision du 6 mai 2008<sup>129</sup>. A cette occasion, elle a indiqué la grille de lecture qui lui permet d'évaluer la notion de "surtaxé" et en conclut que les numéros non géographiques non surtaxés sont les numéros à dix chiffres commençant par 09 et 080, ainsi que les numéros à quatre chiffres commençant par 3 et par 1 dans la mesure où ils sont tarifés en "libre appel".

**129 -** Décision de l'ARCEP  
n° 08-0512  
du 6 mai 2008.