

FICHE 1

Le service universel des communications électroniques : quel rôle pour l'Arcep ?

En France, les obligations imposées aux opérateurs en matière de service universel des communications électroniques concernent le raccordement au réseau et le service de téléphonie fixe¹. Le service est disponible sur l'ensemble du territoire (Métropole, DROM (départements et régions d'outre-mer), collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon) et accessible aux personnes handicapées.

La désignation du ou des opérateurs prestataires du service universel², ainsi que l'établissement des obligations, est une prérogative du ministre chargé des Communications électroniques (actuellement le ministre de l'Économie et des Finances).

L'Arcep assure la gestion du service universel au travers de trois missions principales.

LE CALCUL DU COÛT DU SERVICE UNIVERSEL

Le calcul du coût net du service universel est effectué chaque année par l'Arcep. Il correspond à la charge que le prestataire pourrait éviter s'il n'était pas soumis à l'obligation de service universel. Il fait l'objet d'une compensation financière, financée par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs, dès lors que le coût net constaté représente une charge excessive pour le prestataire.

LE CONTRÔLE TARIFAIRE

L'Arcep dispose d'un pouvoir de contrôle sur l'ensemble des tarifs du service universel et exerce un pouvoir d'opposition *a priori* sur les modifications tarifaires proposées par son prestataire. Les tarifs doivent être abordables et orientés vers les coûts. Parmi ces tarifs figurent celui de l'abonnement téléphonique (17,96 € TTC au 31 décembre 2018) ainsi que de l'abonnement social (6,49 € TTC) dont bénéficient les plus démunis (bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapé).

LA QUALITÉ DE SERVICE

Le prestataire de service universel est tenu, conformément au cahier des charges défini par le ministre en charge des Communications électroniques, de respecter un certain nombre d'obligations relatives à la qualité de service. Il doit mesurer et publier des indicateurs de qualité de service. Ceux-ci portent notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation et le taux de défaillance des appels. Par exemple, le prestataire doit traiter 95 % des demandes de raccordement en moins de huit jours pour les lignes existantes, et en moins de 12 jours pour l'ensemble des lignes. Orange publie chaque année ces indicateurs dans un rapport³.

L'Arcep contrôle le calcul et la publication de ces indicateurs, ainsi que le respect des objectifs qui y sont attachés. En cas de non-respect de ces obligations, l'Arcep dispose d'un pouvoir de sanction : l'amende peut atteindre jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires de l'opérateur.



1. La composante « renseignements téléphoniques » a été supprimée par le Ministère en 2011. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a supprimé la composante « cabines téléphoniques » et rendu la composante « annuaire imprimé » facultative.

2. Il peut y avoir plusieurs prestataires. Il n'y en avait qu'un lors de la dernière désignation, dès lors cette expression sera utilisée au singulier par la suite.

3. Ces indicateurs sont disponibles sur le site d'Orange : <https://www.orange.com/fr/Groupe/Activites/Les-reseaux/Documentation/Documentation-reseaux>