

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

#### Arrêté du 27 novembre 2017 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques

NOR : ECOI1730948A

Le ministre de l'économie et des finances,

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002, modifiée par la directive 2009/136/CE du 25 novembre 2009, concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 35 à L. 35-5 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu l'avis du 11 janvier 2017 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « raccordement » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis du 10 février 2017 modificatif de l'avis du 11 janvier 2017 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « raccordement » de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis du 26 avril 2017 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis du 3 mai 2017 modificatif de l'avis du 26 avril 2017 relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu les candidatures déposées les 2 mars et 14 juin 2017 par la société Orange ;

Vu l'avis n° 2017-1169 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 5 octobre 2017 ;

Vu l'avis n° 2017-07 de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 4 octobre 2017 ;

Considérant que l'appel à candidatures du 26 avril 2017 prévoit la possibilité pour un opérateur ayant candidaté à la fourniture des prestations « raccordement » et « service téléphonique », de déposer une offre groupée pour l'ensemble des deux prestations sous réserve qu'elle reprenne les principaux éléments formulés par l'opérateur pour chacune des prestations prises séparément ;

Considérant que la société Orange a formulé une offre pour chacune des prestations, ainsi qu'une offre groupée pour l'ensemble de la composante prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques jugées recevables, et satisfaisant aux critères de sélection fixés par les appels à candidatures,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La société Orange est désignée, pour une durée de trois ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé au présent arrêté, l'ensemble des prestations de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

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

Fait le 27 novembre 2017.

BRUNO LE MAIRE

## ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ ORANGE CHARGÉE DE FOURNIR LES PRESTATIONS « RACCORDEMENT » ET « SERVICE TÉLÉPHONIQUE » DE LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES PRÉVUE AU 1<sup>o</sup> DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**Préambule**

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'opérateur » se réfèrent à la société Orange.

Les livres, titres, chapitres et articles cités sont, sauf mentions contraires, ceux du code des postes et des communications électroniques.

Article 1<sup>er</sup>*Services fournis*

1.1. Fourniture des prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1<sup>o</sup> de l'article L. 35-1.

L'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande :

- un raccordement à un réseau fixe ouvert au public permettant d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques, des communications par télécopie (sans préjuger des solutions technologiques et en garantissant l'interopérabilité de celles-ci) et des communications de données à un débit suffisant pour permettre un accès à internet. Le débit suffisant correspond à celui normalement offert par une ligne téléphonique. Pour fournir la prestation de raccordement, l'opérateur définit l'infrastructure physique et la technologie les mieux adaptées à la situation de chaque usager. Sont exclues les demandes n'ayant pas pour objet de raccorder un utilisateur personne physique ou morale.

Orange procédera durant la période de désignation aux raccordements au titre du service universel dans les proportions suivantes :

- au minimum 99 % sur support cuivre ou sur support fibre optique ;
- au maximum 1 % via d'autres types de boucles locales (radio ou satellite).

Cette répartition prend en compte les changements de technologie de raccordement décidés dans le cadre d'interventions effectuées suite à un dysfonctionnement technique.

- et une offre de service téléphonique au public incluant les communications en provenance et à destination de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, des îles Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, ainsi que des pays étrangers.

L'opérateur assure en permanence la disponibilité de l'offre de service universel décrite ci-dessus sur l'ensemble du territoire de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

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

1.2. Fourniture d'autres services ne donnant pas lieu à versement du fonds de service universel.

L'opérateur fournit gratuitement aux abonnés de la zone prévue au 1.1, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services d'interdiction sélective des appels tels que :

- interdiction des appels internationaux ;
- interdiction des appels nationaux vers les mobiles ;
- interdiction des appels vers les numéros du plan national de numérotation mettant en œuvre des mécanismes de reversement au destinataire final de la communication ou partiellement payés par celui-ci ;
- interdiction des messages textuels ou messages multimédias à taux majorés ou d'autres applications de type similaire.

L'opérateur assure la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1.

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire mentionné au 1.1 les services complémentaires au service universel suivants :

- un service de liaisons louées numériques offrant des capacités de transmission entre points de raccordement au réseau à 2 048 Kbits/s ;

- une offre de services avancés de téléphonie vocale qui comprend les services suivants : numérotation au clavier ou DTMF (signalisation en fréquences vocales), identification de la ligne d'appel, renvoi automatique d'appel.

## Article 2

### *Mesures en faveur des utilisateurs handicapés*

L'opérateur assure aux utilisateurs handicapés l'accès aux prestations de service universel qui font l'objet du présent cahier des charges dans des conditions équivalentes aux autres utilisateurs finaux, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

L'opérateur assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap.

A ce titre, l'opérateur fournit gratuitement ces informations en larges caractères ou traduites en braille sur demande de l'abonné aveugle ou malvoyant. Les frais d'envoi sont pris en charge par l'opérateur concernant les personnes aveugles ou malvoyantes.

Il fournit aussi pour les personnes sourdes ou malentendantes un service d'envoi et de réception de messages écrits à partir d'un poste fixe et tout autre service équivalent à un prix abordable.

## Article 3

### *Qualité de service*

La qualité de service est mesurée au regard des indicateurs figurant à l'annexe I pour les prestations de service universel et à l'annexe II pour les services complémentaires.

L'annexe I précise les modalités de mesure de ces indicateurs et les valeurs minimales les concernant qui doivent être respectées par l'opérateur. Elle indique aussi les informations qui doivent être fournies par l'opérateur aux pouvoirs publics ainsi qu'aux utilisateurs.

## Article 4

### *Relations avec les utilisateurs*

#### 4.1. Informations des utilisateurs.

L'opérateur informe les utilisateurs de son offre de service universel, des tarifs correspondants et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation.

Il met ces informations régulièrement mises à jour à la disposition du public dans toutes ses agences commerciales et tous ses points de contact avec les clients, ainsi que par un moyen électronique accessible gratuitement et en temps réel.

#### 4.2. Modifications des installations et des prestations fournies.

Les modalités et conditions applicables à ces modifications sont décrites par l'article R. 20-30-9. Elles sont les suivantes :

- l'opérateur ne peut modifier les conditions matérielles d'utilisation d'une des prestations de service universel qu'après information des utilisateurs et des organisations d'utilisateurs concernées et recueil de leurs remarques éventuelles. Les conditions et les délais de résiliation ou de modification sont publiés au moins six mois à l'avance ;
- lorsqu'il s'agit de modifications techniques entraînant des remplacements ou des adaptations significatives des installations connectées au réseau, l'opérateur informe au moins dix-huit mois à l'avance les utilisateurs. L'opérateur informe les utilisateurs et associations d'utilisateurs concernées et recueille leurs remarques éventuelles ;
- les projets de modifications mentionnées aux deux alinéas précédents, leurs conditions de mise en œuvre et les délais de mise en conformité des équipements font l'objet d'une approbation préalable par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Celle-ci peut également, à la demande de l'opérateur, réduire à six mois minimum le délai prévu à l'alinéa précédent.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation, les informations relatives à de nouvelles offres relevant du service universel et les modifications des offres existantes, autres que tarifaires ou relevant des deux premiers alinéas du présent article, sont publiées par l'opérateur en respectant un délai de préavis de huit jours.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des obligations résultant de l'article L. 33-1 et des prescriptions techniques définies en application de l'article L. 36-6.

## Article 5

### *Facturation*

Conformément à l'article R. 20-30-10, lorsque l'opérateur propose directement ou indirectement une prestation globale incluant une offre de service universel et des prestations ne relevant pas du service universel, il sépare, 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.

## Article 6

### *Tarifs*

#### 6.1. Péréquation géographique des tarifs et caractère abordable des tarifs.

L'opérateur désigné assure une offre de service universel à des tarifs abordables et orientés vers les coûts. L'orientation des tarifs vers les coûts est appréciée prestation par prestation et non d'une façon globale pour l'ensemble de la composante prévue au 1° de l'article L. 35-1. Cette obligation de tarifs abordables et d'orientation vers les coûts ne s'applique pas aux services complémentaires.

L'opérateur fixe les tarifs des offres associées à la composante du service universel objet du présent cahier des charges dans le respect du principe d'égalité et notamment de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique ou la technologie utilisée.

En particulier, les prix des abonnements sont identiques sur l'ensemble du territoire métropolitain et les départements d'outre-mer. Des tarifs spécifiques peuvent cependant être appliqués en Guyane, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy, à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon pour tenir compte de la situation spécifique de ces territoires.

Ce principe de non-discrimination fondée sur la localisation géographique ou la technologie utilisée n'exclut pas que l'opérateur prévoie, en dehors du service universel, des dispositions commerciales adaptées aux différentes catégories de clientèles sur la base de critères de tarification objectifs et transparents et basés sur la distance de l'appel pour les communications. De telles tarifications ne font pas alors l'objet de compensation du fonds de service universel.

L'opérateur prévoit aussi à son catalogue de prix les conditions dans lesquelles sont effectués les raccordements de certains abonnés en cas de difficultés exceptionnelles et les tarifs correspondants, sans préjudice des prérogatives de l'ARCEP en matière de contrôle tarifaire. Ces difficultés exceptionnelles de construction sont explicitées au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en cas de réclamation de la part d'un client.

L'opérateur propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications en provenance et à destination de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, des îles Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, aux heures de faible demande.

Les tarifs de l'opérateur comprennent un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications à destination des pays situés sur le territoire de l'Union européenne, aux heures de faible demande.

#### 6.2. Information tarifaire des consommateurs.

L'opérateur établit un catalogue de prix pour le service téléphonique et les services complémentaires. Ce catalogue est consultable librement dans ses agences commerciales et les points de contact avec les clients et est accessible gratuitement par un moyen électronique. L'opérateur veille à ce que les utilisateurs handicapés aient accès à ce catalogue dans des conditions adaptées à leur handicap.

L'opérateur fournit en outre aux utilisateurs une information claire et précise concernant notamment l'exclusion du périmètre du service universel des frais d'adduction des constructions, des terrains aménagés ou des lotissements aux équipements de réseaux qui relèvent du droit du terrain conformément aux dispositions de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme, la réalisation de ces prestations connexes au raccordement pouvant être confiée par l'utilisateur à un prestataire distinct.

#### 6.3. Modalités d'évolution des tarifs du service universel et contrôle tarifaire.

Les tarifs des prestations de la composante du service universel objet du présent cahier des charges et leurs évolutions, y compris celles résultant de modifications de conditions contractuelles de l'offre de service universel, sont contrôlés dans les conditions prévues à l'article L. 35-2.

L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel mentionné aux articles L. 35-2 et R. 20-30-11 prend en compte l'évolution générale des prix, le niveau des coûts de l'opérateur dans le respect du principe d'efficacité et l'évolution des charges externes d'interconnexion et d'accès. Il est établi sur la base d'un indice de Laspeyres.

Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, l'opérateur communique les modifications de ses tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, huit jours avant qu'elles ne soient portées à la connaissance des consommateurs et des utilisateurs.

#### 6.4. Mesures particulières en faveur de certaines catégories de personnes.

L'opérateur met en place un dispositif tarifaire spécifique en faveur des personnes ayant de faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34.

L'opérateur maintient également, pendant une année, en cas de défaut de paiement, un service restreint comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence au bénéfice du débiteur saisi et du débiteur qui fait l'objet de mesures prévues aux articles L. 711-1 et suivants du code de la consommation.

## Article 7

### *Dispositions comptables et financement*

Conformément à l'article R. 20-32, l'opérateur tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités qui doivent permettre, notamment, d'évaluer le coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges et de vérifier le respect du principe de l'orientation des tarifs vers les coûts.

Les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont mis à la disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à la demande de cette dernière. Ils sont audités périodiquement, aux frais de l'opérateur, par un organisme indépendant désigné par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, de manière à permettre une mise à jour annuelle des éléments et données nécessaires à l'application de la section 2 du chapitre III du titre I<sup>er</sup> du livre II du code des postes et des communications électroniques. Les auditeurs doivent être indépendants de l'opérateur et de ses commissaires aux comptes. Les conclusions de l'audit sont rendues publiques par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44, le financement du coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges.

Conformément aux dispositions de l'article L. 35-3 et aux engagements pris par la société Orange, la somme versée à l'opérateur en compensation du coût net des obligations de service universel qu'il supporte au titre de la composante prévue au 1<sup>o</sup> de l'article L.35-1 du code des postes et des communications électroniques ne pourra être supérieure à 15 (quinze) millions d'euros pour chaque année de la présente désignation.

## Article 8

### *Relations avec l'administration*

L'opérateur transmet au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport sur la mise en œuvre des obligations définies par le présent cahier des charges dans les conditions fixées au 3 de l'annexe I. Ce rapport comprend un bilan de la mise en œuvre des articles 1<sup>er</sup> et 2 du présent cahier des charges, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 3 et détaillés aux 1 et 2 de l'annexe I, les statistiques d'usage et une évaluation du prix moyen à la minute des communications par type de communication.

## Article 9

### *Durée de la désignation*

Sans préjudice de l'article L. 35-8, l'opérateur est désigné pour fournir les prestations de service universel objet du présent cahier des charges pour une durée de trois ans à compter de l'entrée en vigueur du présent arrêté au *Journal officiel* de la République française.

## ANNEXE I

### QUALITÉ DES PRESTATIONS DE SERVICE UNIVERSEL

#### **1. Définition et modalités de calcul des indicateurs mesurant la qualité de service.**

##### **1.1. Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau.**

Cet indicateur est évalué sur la base des 50 %, 95 % et 99 % des demandes traitées le plus rapidement (premier calcul effectué conformément au a du paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-1) et du pourcentage des demandes conformes à l'engagement client.

Si le pourcentage des demandes livrées dans le délai est inférieur à 80 %, l'indicateur du nombre moyen de jours pour les demandes tardives par rapport à l'engagement client doit être fourni (deuxième calcul effectué conformément au b du paragraphe 5-1-3 de la norme susvisée).

Sont exclus du premier calcul les cas où l'utilisateur a demandé à son initiative une date de livraison postérieure au délai maximal imposé au prestataire. Sont exclus des deux calculs les cas où l'utilisateur n'a pas donné accès à l'installateur à la date et à l'heure prévues.

Les indicateurs décrits au paragraphe ci-dessus sont calculés à la fois sur l'ensemble des demandes de raccordement puis en distinguant les demandes de raccordement de lignes existantes (c'est-à-dire les raccordements ne nécessitant pas d'intervention de l'opérateur en dehors du répartiteur) et les autres demandes de raccordement (c'est-à-dire les raccordements des lignes à construire, qui nécessitent un déplacement de l'opérateur au sous-répartiteur ou chez le client).



### 1.2. Répartition par ancienneté des instances de raccordement.

Cet aspect de la qualité de service est évalué sur le fondement de la répartition en fonction de l'ancienneté (inférieure ou égale à 4 jours, inférieure ou égale à 8 jours, inférieures ou égale à 14 jours, inférieure ou égale à 30 jours, inférieure ou égale à 1 an, supérieure à 1 an) des instances de raccordements.

### 1.3. Taux de défaillance par raccordement.

L'indicateur est évalué sur la base du taux de panne par raccordement correspondant au nombre de pannes sur les lignes en service rapporté à ce nombre de lignes, conformément au paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

### 1.4. Temps de réparation d'une défaillance téléphonique.

L'indicateur est évalué sur la base des 80 %, 85 % et 95 % de dérangements d'abonnés relevés le plus rapidement et des rétablissements du service intervenus dans et au-delà du délai contractuel (paragraphe 5-5-3 de la norme ETSI EG 202 057-1). Sont exclus les cas où l'utilisateur ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti au prestataire pour effectuer l'intervention.

### 1.5. Répartition par ancienneté des instances de réparation.

Cet aspect de la qualité est évalué sur le fondement de la répartition en fonction de leur ancienneté (inférieure ou égale à 3 jours, inférieure ou égale à 7 jours, inférieures ou égale à 14 jours, inférieure ou égale à 30 jours, inférieure ou égale à 3 mois, supérieure à 3 mois) des instances de réparation.

### 1.6. Taux de réintervention en cas de panne.

Cet indicateur est évalué sur la base du taux de ré-intervention dans les 15 jours suivant une première intervention sur une même ligne.

### 1.7. Taux de défaillance des appels.

L'indicateur se définit comme le taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels départs nationaux, d'une part, et pour les appels internationaux, d'autre part (conformément au paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

### 1.8. Durée d'établissement de la communication.

L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation (conformément au paragraphe 5-2-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

### 1.9. Délais de réponse aux réclamations des usagers.

Cet indicateur est évalué sur la base des 80 % et des 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202-057-1.

### 1.10. Taux de réclamations par usager.

Cet indicateur correspond au nombre de plaintes enregistrées par usager pour la période concernée.

## 2. Engagements de l'opérateur portant sur les indicateurs décrits au 1.

L'opérateur s'engage à respecter au niveau national et sur la base de mesures annuelles les valeurs suivantes pendant toute la durée de sa désignation :

Délai de raccordement initial pour les lignes existantes	au maximum 8 jours calendaires sur la base de 95 % des demandes traitées le plus rapidement
Délai de raccordement initial pour l'ensemble des lignes	au maximum 12 jours calendaires sur la base de 95 % des demandes traitées le plus rapidement
Répartition par ancienneté des instances de raccordement (proportion d'instances longues de raccordement)	au maximum 15 % des instances de raccordement ont une ancienneté supérieure à 14 jours
Taux de panne par raccordement	au maximum 7,5 % des lignes en service ont été en panne sur la période considérée
Délais de réparation d'une défaillance téléphonique	au minimum 85 % des dérangements d'abonnés traités dans un délai de 48 heures calendaires
Répartition par ancienneté des instances de réparation (proportion d'instances longues de réparation)	au maximum 15 % des instances de réparation ont une ancienneté supérieure à 7 jours
Taux de ré-intervention en cas de panne	au maximum 15 % des lignes réparées ont fait l'objet d'une nouvelle intervention dans les quinze jours suivant la première réparation
Taux de défaillance des appels	au maximum 0,7 % des appels nationaux ont été défaillants sur la période considérée
Durée d'établissement de la communication	2,9 secondes pour les appels nationaux
Délais de réponse aux réclamations des usagers	80 % des réclamations reçoivent une réponse dans un délai maximum de 5 jours 95 % des réclamations reçoivent une réponse dans un délai maximum de 15 jours
Taux de réclamations par usager	moins de 7 %

## 3. Modalités de diffusion des résultats.

### 3.1. Communication aux pouvoirs publics.

L'opérateur communique au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs prévus au 1. Les résultats sont transmis à la fois au niveau national et à un niveau plus local correspondant à des zones représentant au plus 1/20<sup>e</sup> du territoire (le maillage du territoire pouvant résulter de la topographie des réseaux des opérateurs). Les indicateurs 1.9 et 1.10 ne sont toutefois pas transmis au niveau local.

Concernant les indicateurs 1.1 et 1.4, les résultats transmis au niveau national sont doubles : ils portent, d'une part, sur l'ensemble du territoire et, d'autre part, sur les seules zones rurales. On entend par zones rurales les zones qui n'entrent pas dans la définition de tranche d'unité urbaine utilisée par l'INSEE.

L'opérateur communique aux pouvoirs publics les volumes de raccordement effectués pour chaque technologie choisie parmi l'ensemble des raccordements effectués par Orange durant chaque année calendaire.

Pour les mesures trimestrielles, la communication doit intervenir au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu.

Pour les mesures annuelles, la communication afférente aux résultats d'une année  $n$  doit intervenir au plus tard le 31 mars de l'année  $n + 1$ .

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

- un état trimestriel détaillé, tant au niveau national qu'au niveau régional, des situations les plus extrêmes en matière de délai de livraison des raccordements et de réparation ; cet état fait notamment apparaître, pour chaque région et pour l'ensemble du territoire, le nombre de raccordements réalisés ou en instance plus de 30 jours après la demande et le nombre de défaillances non réparées dans les 15 jours suivant leur signalisation ; cet état doit être transmis au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu ;
- les données ayant servi au calcul des indicateurs, l'opérateur conservant ces données sur 13 mois glissants ;
- en cas de non-respect des obligations minimales, ou de dégradation des résultats obtenus, des précisions sur les causes du non-respect ou de la dégradation et les mesures décidées afin d'y remédier.

En application de l'article L. 35-8 du code des postes et des communications électroniques, au plus tard trois mois avant l'expiration de la période de désignation, le prestataire remet au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport présentant un état des lieux détaillé de son réseau fixe. Ce rapport comporte une analyse, à l'échelle du département, de l'état du réseau lorsque les obligations de qualité de service n'ont pas été atteintes durant la période de désignation.

### 3.2. Publication des résultats.

Les définitions, les valeurs annuelles des indicateurs nationaux et les méthodes de calcul qui ont été utilisées sont publiées par l'opérateur sur son site internet, pour une année  $n$ , au plus tard le 31 mars de l'année  $n + 1$  avec pour chacun des indicateurs les valeurs de ses obligations minimales. L'opérateur publiera les résultats pour l'année  $n$  mais aussi pour toutes les années incluses dans la période de désignation qui l'ont précédé.

### 3.3. Dispositions en faveur des consommateurs.

L'arrêté du 16 mars 2006 précise les informations qui doivent figurer dans les contrats. Ces informations portent notamment sur le niveau de qualité de service et sur les compensations dues si ce niveau n'est pas atteint.

L'opérateur précise, pour les indicateurs cités au 1 de la présente annexe, dans les contrats portant sur les prestations de service universel décrites à l'article 1<sup>er</sup> du présent cahier des charges, ses engagements en termes de qualité de service. L'opérateur s'engage à verser une compensation en cas de non-respect de ses engagements. Le montant de cette compensation figure dans les contrats concernés, et ne peut pas être inférieur au prix du nombre de mois d'abonnement correspondant à la période d'indisponibilité du service. Pour une période d'indisponibilité inférieure à deux mois, le montant de cette compensation ne pourra pas être inférieur au prix de deux mois d'abonnement.

## ANNEXE II

### QUALITÉ DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Indicateurs relatifs aux liaisons louées numériques :

- garantie de temps de rétablissement ;

Obligations minimales pour le prestataire : moins de 10 heures ouvrables et en option proposée aux utilisateurs, 4 heures 24 h/24, 7 jours/7 ;

- indisponibilité maximale de service (annuelle).

Obligations minimales pour le prestataire : 20 heures avec en option proposée aux utilisateurs 13 heures ouvrables.

L'opérateur s'engage sur le respect des délais standard en prévoyant des pénalités en cas de non-exécution des délais de rétablissement.