

FICHE 2

Service universel : l'Arcep a mis en demeure Orange de respecter ses obligations

L'OBLIGATION D'ORANGE EN TANT QU'OPÉRATEUR DU SERVICE UNIVERSEL

En novembre 2017, Orange a été désigné par le Gouvernement prestataire du service universel pour une durée de trois ans. Cette prestation, dont l'objet est de garantir l'accès pour tous les citoyens au service téléphonique à un tarif abordable, est encadrée par un cahier des charges arrêté par le Gouvernement, et dont le respect est contrôlé par l'Arcep. Lors de la désignation d'Orange en tant qu'opérateur du service universel en 2017, le cahier des charges avait été renforcé, sur proposition de l'Arcep, afin de suivre plus finement la qualité de service : Orange est tenu de respecter une douzaine d'indicateurs annuels.

DE NOMBREUX SIGNALEMENTS D'UNE DÉGRADATION PROGRESSIVE ET SIGNIFICATIVE DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET UNE INSTRUCTION OUVERTE EN JUIN 2018

De nombreux utilisateurs et collectivités territoriales ont fait part à l'Autorité, notamment par le biais de la plateforme « J'alerte l'Arcep », d'une dégradation progressive et significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe. En juin 2018, la formation de l'Arcep en charge de l'instruction et de la poursuite (RDPI)¹, a ouvert une instruction relative à un éventuel manquement d'Orange à son obligation en matière de qualité de service du service universel.

L'instruction a permis d'en confirmer la dégradation progressive. En effet, pour certains des indicateurs, les performances d'Orange étaient ainsi, au premier semestre 2018, éloignées des valeurs cibles annuelles fixées par arrêté.

Au regard de ces éléments, il a été décidé le 23 octobre 2018 de mettre en demeure la société Orange de respecter en 2019 et en 2020 l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur en charge du service universel.

Au surplus, la formation RDPI de l'Arcep a également fixé, pour les indicateurs les plus critiques, des valeurs maximales que la société Orange devra respecter trimestriellement, et ce dès fin 2018.



La loi pour une République numérique² a augmenté les sanctions pécuniaires que peut infliger l'Arcep au prestataire en cas de non-respect de ses obligations. Ainsi, conformément à l'article L. 36-11 du Code des postes et des communications électroniques, en cas de non-respect des obligations aux échéances fixées par la mise en demeure de l'Autorité, Orange est passible d'une sanction pécuniaire dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés, pouvant atteindre jusqu'à 5 % de son chiffre d'affaires annuel, et 10 % de son chiffre d'affaires en cas de nouvelle violation de la même obligation.

1. Le Collège de l'Autorité comporte trois formations. La formation plénière rassemble les 7 membres du Collège. Les étapes d'instruction et de poursuite (ouverture d'une procédure d'instruction préalable, mise en demeure et notification des griefs) relèvent d'une formation spécialisée, dite de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI), composée de 4 des 7 membres du Collège, dont le président. L'étape de jugement relève d'une formation, dite restreinte, composée des 3 autres membres du Collège, chargée de prononcer, le cas échéant, une sanction.

2. Loi n° 2016-1321 pour une République numérique promulguée le 7 octobre 2016.

INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

Critère de qualité de service	Indicateur mesuré	Unité	Valeur cible (fixée par arrêté)	Valeur mesurée au T1 2018	Valeur mesurée au T2 2018	Valeur mesurée au T3 2018	Valeurs maximales imposées par la mise en demeure de l'Arcep				
							Valeur max Nov. + Déc. 2018	Valeur max T1 2019	Valeur max T2, T3, T4 2019	Valeur max Année 2019	Valeur max Année 2020
Délai de raccordement initial pour les lignes existantes	Délai maximum pour traiter 95 % des demandes	Jours calendaires	8	8	9	10	9	9	9	8	8
Délai de raccordement initial pour l'ensemble des lignes	Délai maximum pour traiter 95 % des demandes	Jours calendaires	12	12	12	14	Pas d'objectifs			12	12
Répartition par ancienneté des instances de raccordement (proportion d'instances longues de raccordement)	Pourcentage maximum des instances de raccordement ayant une ancienneté supérieure à 14 jours	%	15	19	19,3	15,5	18	16	15,5	15	15
Taux de panne par raccordement	Pourcentage maximum des lignes en service ayant été en panne sur la période considérée	%	7,5	7,7	7,1	7,33	7,7	7,7	7,7	7,5	7,5
Délai de réparation d'une défaillance téléphonique	Délai maximum pour traiter 85 % des dérangements d'abonnés	Heures calendaires	48	70	63	72	57	52	50	48	48
Répartition par ancienneté des instances de réparation (proportion d'instances longues de réparation)	Pourcentage maximum des instances de réparation ayant une ancienneté supérieure à 7 jours	%	15	21	21,1	23,7	20	18	15,5	15	15
Taux de ré-intervention en cas de panne	Pourcentage maximum des lignes réparées qui ont fait l'objet d'une nouvelle intervention dans les 15 jours suivant la première réparation	%	15	14,2	13,7	14,1	Pas d'objectifs			15	15
Taux de défaillance des appels	Pourcentage maximum des appels nationaux ayant été défectueux	%	0,7	0,57	0,66	0,6	Pas d'objectifs			0,7	0,7
Durée d'établissement de la communication	Durée d'établissement de la communication pour les appels nationaux	Secondes	2,9	2,06	2,08	2,04	Pas d'objectifs			2,9	2,9
Délai de réponse aux réclamations des usagers	Délai maximum pour que 80 % des réclamations reçoivent une réponse	Jours calendaires	5	4,5	6,1	6,4	6,1	6,1	6,1	5	5
	Délai maximum pour que 95 % des réclamations reçoivent une réponse	Jours calendaires	15	15,8	15,8	20,1	15,8	15,8	15,8	15	15
Taux de réclamations par usager	Pourcentage maximum de réclamations par usager	%	7	1,82	1,72	2,07	Pas d'objectifs			7	7

QUELLES SONT LES AUTRES ACTIONS DE L'ARCEP SUR LA QUALITÉ DE SERVICE ?

En décembre 2017, l'Arcep, dans sa formation en charge de l'instruction et de la poursuite (RDPI), a ouvert une enquête administrative sur la qualité de service des offres de gros activées d'Orange à destination du marché entreprises et de ses offres de gros d'accès généraliste à la boucle locale³, puis, en septembre 2018, une instruction relative à un éventuel manquement de la société Orange à ses obligations en matière d'accès et de qualité de service concernant ces mêmes offres.

L'instruction a permis de constater une dégradation de la qualité de service des offres de gros activées à destination des entreprises et des offres de gros d'accès généraliste à la boucle locale.

L'Autorité a ainsi mis en demeure la société Orange de respecter ses obligations de qualité de service en améliorant celle-ci dès le premier trimestre 2019, pour atteindre progressivement des valeurs cibles selon un calendrier précisé par la décision⁴.

3. Décision n° 2017-1497-RDPI de l'Arcep en date du 14 décembre 2017 portant ouverture en application de l'article L. 32-4 du Code des postes et des communications électroniques d'une enquête administrative à l'encontre de la société Orange concernant la qualité de service de ses prestations de gros sur le réseau cuivre et de ses offres activées sur le marché de gros à destination des entreprises : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/17-1498-RDPI.pdf

4. Décision n° 2018-1596-RDPI de l'Arcep en date du 18 décembre 2018 portant mise en demeure de la société Orange de se conformer à ses obligations concernant la qualité de service de ses offres de gros activées sur le marché de gros à destination des entreprises et ses offres de gros d'accès généraliste à la boucle locale cuivre : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/2018-1596-RDPI.pdf