

# 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 3 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 et ce pour les 3 années suivantes, le cahier des charges avait été renforcé, sur proposition de l'Autorité, 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)<sup>1</sup>, 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, au premier semestre 2018, éloignées des valeurs-cibles annuelles fixées par arrêté.

Au regard de ces éléments, il a été décidé en 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 doit respecter trimestriellement.

La loi pour une République numérique<sup>2</sup> 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 récidive.

L'Autorité reçoit d'Orange des rapports réguliers sur l'évolution des indicateurs que l'opérateur doit respecter et le Collège RDPI est amené à les examiner régulièrement. L'objectif est d'obtenir un changement structurel et de long terme en matière de qualité de service.

À la suite de cette mise en demeure, les indicateurs de qualité de service se sont significativement améliorés et la quasi-totalité d'entre eux dépassent les objectifs annuels fixés par le ministre pour 2019. Ainsi, par exemple, en 2019, 85 % des pannes ont été réparées en 46 heures pour un objectif de 48 heures, en nette amélioration par rapport aux 62 heures constatées en 2018. Néanmoins, pour certains indicateurs, l'Autorité note au quatrième trimestre 2019 une dégradation, qui reste toutefois ponctuelle et semble être conjoncturelle. La formation RDPI de l'Autorité continuera à suivre de près le respect par Orange en 2020 de ses obligations de qualité de service du service universel, dans l'attente d'une amélioration structurelle.



1. Le Collège de l'Autorité comporte 3 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.