

# Avis et communications

## AVIS DIVERS

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

#### **Avis 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**

NOR : ECFI1700784V

L'appel à candidatures, objet du présent avis, porte sur la prestation « raccordement à un réseau fixe », composante du service universel des communications électroniques, telle que prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Cette prestation concerne le raccordement de tous, à un prix abordable, à un réseau fixe ouvert au public. Ce raccordement doit permettre l'acheminement des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à un débit suffisant pour permettre un accès à internet.

Le présent appel à candidatures est composé d'une introduction qui rappelle le cadre juridique applicable et de deux parties complétées par deux annexes.

La première partie décrit les obligations minimales qui devront être respectées par tout opérateur sélectionné à l'issue de l'appel à candidatures.

La seconde partie décrit la procédure de sélection et de désignation d'un ou plusieurs opérateurs.

En annexe figurent les obligations minimales de qualité de service à respecter (annexe 1) et les informations tarifaires à fournir par les candidats (annexe 2).

### INTRODUCTION

#### RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE RELATIF AU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le cadre juridique relatif au service universel des communications électroniques résulte principalement :

- de la 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 »), modifiée par la directive européenne 2009/136/CE du 25 novembre 2009 ;
- des dispositions des articles L. 35 à L. 35-5 et R. 20-30 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques.

L'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoit que « *le service universel des communications électroniques fournit à tous :*

*1° Un raccordement à un réseau fixe ouvert au public et un service téléphonique de qualité à un prix abordable. Ce raccordement au réseau permet l'acheminement des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à des débits suffisants pour permettre l'accès à Internet, en provenance ou à destination des points d'abonnement, ainsi que l'acheminement gratuit des appels d'urgence. (...)*

*2° Un service de renseignements et un annuaire d'abonnés, sous formes imprimée ou électronique, conformément aux dispositions de l'article L. 35-4 ;*

*3° (Abrogé)*

*4° Des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés afin d'assurer, d'une part, un accès aux services mentionnés aux 1° et 2° qui soit équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et, d'autre part, le caractère abordable de ces services. (...)* »

L'article L. 35-1 du même code prévoit également que « *le service universel est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés particulières rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu et en proscrivant toute discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur* ».

L'article L. 35-3 du code précise qu'un fonds de service universel des communications électroniques assure le financement des coûts nets des obligations prévues par l'article L. 35-1 lorsque ces coûts constituent une charge excessive pour un opérateur qui en a la charge.

L'article L. 35-2 du code indique qu'en vue de garantir la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire national dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité et des dispositions de l'article L. 35-1 du même code, le ministre chargé des communications électroniques peut désigner, pour les composantes ou éléments des composantes décrites au 1° du même article, un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir cette composante ou cet élément. Il prévoit également que « *la désignation intervient à l'issue d'appels à candidatures portant sur les conditions techniques et financières ainsi que, le cas échéant, le coût net de fourniture de ces prestations* ». Sur ce dernier point, l'article L. 35-3 précise que les coûts nets qui peuvent donner lieu à une compensation du fonds de service universel ne peuvent être supérieurs aux engagements pris, le cas échéant, dans le cadre des appels à candidatures prévus à l'article L. 35-2, par les opérateurs désignés pour assurer les obligations du service universel.

L'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques prévoit que la fourniture par un opérateur de la composante ou des éléments d'une composante du service universel est encadré par un cahier des charges. Ce cahier des charges est annexé à un arrêté désignant l'opérateur. L'article R. 20-30 du même code précise toutefois qu'« *un opérateur désigné 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 au service universel à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par son cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations* ».

Il résulte enfin de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques que les deux éléments de la composante décrite au 1° de l'article L. 35-1 du même code, à savoir la prestation de raccordement et celle de service téléphonique, peuvent faire l'objet de désignations séparées à l'issue d'appels à candidatures.

L'article L. 35-2 du même code prévoit également que les tarifs du service universel et la qualité du service rendu sont contrôlés dans les conditions décrites par les articles R. 20-30-11 et R. 20-30-7.

**Le présent appel à candidatures met en concurrence la prestation « raccordement ».**

**L'appel à candidatures pour la prestation « service téléphonique » interviendra après communication des spécifications techniques et tarifaires des réseaux des candidats dont la candidature sera jugée recevable dans le cadre du présent appel à candidatures. Les opérateurs pourront candidater à *chacun* des deux appels à candidatures et en conséquence être désignés *uniquement* pour la fourniture d'une prestation pour laquelle ils auraient candidaté, ou pour la fourniture des deux prestations.**

Les appels à candidatures prévus par l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques sont susceptibles de préciser les zones géographiques de fourniture du service universel ou de ne comporter aucune zone géographique prédéfinie. Dans ce dernier cas, les zones géographiques de fourniture du service universel sont arrêtées après réception de l'ensemble des candidatures au regard des propositions et des aptitudes des candidats, étant entendu qu'aux termes de l'article R. 20-30 du code « *le service universel est assuré 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 (...)* ».

**Le présent appel à candidatures prévoit que les zones géographiques de fourniture du service universel pour la prestation « raccordement » seront arrêtées après réception de l'ensemble des candidatures (cf. deuxième partie ci-après).**

## PREMIÈRE PARTIE

### **DESCRIPTION DES OBLIGATIONS MINIMALES À RESPECTER POUR LA FOURNITURE DE 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**

Les obligations minimales en cause sont les obligations prévues par les dispositions du code des postes et des communications électroniques concernant la fourniture du service universel des communications électroniques.

Parmi les obligations de service universel, seules les plus importantes sont rappelées ci-dessous, mais tout opérateur retenu s'engage de façon générale à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires du code des postes et des communications électroniques s'appliquant à la prestation qu'il fournit.

Les candidats pourront faire figurer dans leur dossier de candidature des engagements additionnels aux obligations minimales en cause afin d'enrichir l'offre de service universel. Toutefois, les coûts induits par ces engagements additionnels ne donneront pas lieu, sauf mention contraire prévue dans le présent appel à candidatures, à une compensation versée par le fonds de service universel. Il en sera de même pour les coûts relatifs aux services complémentaires au service universel énumérés ci-dessous et pour les obligations relatives à l'acheminement des appels d'urgence qui concernent l'ensemble des opérateurs.

Les termes employés ci-après ont le même sens que dans le code des postes et des communications électroniques, sauf indication contraire.

Les articles cités sont issus du code des postes et des communications électroniques, sauf mention contraire.

#### I. – Définition de la prestation « raccordement »

**Conformément aux dispositions de l'article R. 20-30-1 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande un raccordement à un réseau fixe ouvert au public (sont exclues les demandes n'ayant pas pour objet de raccorder un utilisateur personne physique**

ou morale). Le raccordement effectué doit permettre l'émission et la réception de communications téléphoniques, de 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.

Cette prestation inclut le raccordement physique, son maintien et son exploitation. Le périmètre du raccordement s'entend du domicile de l'utilisateur final jusqu'au point pertinent du réseau permettant à l'opérateur désigné pour la zone géographique considérée de fournir la prestation « service téléphonique » du service universel dans des conditions techniques raisonnables.

L'extension du réseau, qui consiste à déployer la boucle locale, est réalisée aux frais de l'opérateur désigné. Seuls des cas de difficultés exceptionnelles pourront justifier qu'une partie des frais d'extension de son réseau soit couverte par l'utilisateur, comme le prévoit l'article R. 20-30-11 du CPCE.

Pour la fourniture de ce raccordement, l'opérateur est libre de choisir l'infrastructure la mieux adaptée à la situation de l'utilisateur (par exemple, boucle locale cuivre, radio, câble ou fibre).

L'opérateur décrit le ou les supports physiques qu'il entend mettre en œuvre dans le cadre de la prestation de raccordement et précise, s'il propose plusieurs supports physiques, les critères le conduisant à retenir chacun de ces supports. Il explicitera également les proportions de raccordements susceptibles de correspondre à chacun des supports physiques proposés. Ces éléments seront repris dans le cahier des charges de l'opérateur désigné à la suite de l'appel à candidatures. Les configurations techniques mises en œuvre par l'opérateur chargé de fournir le raccordement sont communiquées à l'opérateur chargé de fournir la prestation de service téléphonique.

L'opérateur s'engage à assurer en permanence la disponibilité de l'offre de raccordement dans la zone géographique dans laquelle il est désigné pour l'ensemble des utilisateurs de cette zone, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

## II. – Obligations liées à la fourniture de la prestation « raccordement »

### 1. – *Obligations minimales en faveur des personnes handicapées*

L'opérateur s'engage à permettre aux personnes handicapées d'accéder aux prestations fournies dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs finaux. Il assure au minimum aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap. L'opérateur prévoit notamment la traduction en braille pour les personnes aveugles sur demande des utilisateurs concernés.

Si l'opérateur souhaite s'engager sur des mesures supplémentaires en faveur des personnes handicapées afin de mieux adapter, pour ces personnes, l'offre de services prévue au I, et si ces engagements additionnels figurent dans le cahier des charges encadrant sa désignation, les coûts nets induits par ces mesures seront financés, le cas échéant, par le fonds de service universel dans les conditions prévues au III de l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques.

### 2. – *Obligations minimales en faveur des personnes ayant de faibles revenus*

L'opérateur met en place un dispositif de réduction tarifaire en faveur des personnes ayant de faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34 du CPCE. Tout ou partie du montant de cette réduction est pris en charge par le fonds de service universel dans les conditions prévues au III de l'article L. 35-3 du même code.

### 3. – *Obligations minimales de qualité de service*

Ces obligations sont définies notamment au regard des indicateurs figurant dans la norme ETSI EG 202057 prévue par la décision de la Commission C (2006) 6364 du 11 décembre 2006.

Elles portent sur le délai de fourniture des prestations, sur la continuité du service rendu et sur les relations avec les usagers. Elles sont décrites à l'annexe 1 du présent appel à candidatures. Cette annexe précise également les méthodes de calcul des indicateurs découlant de la norme ETSI susvisée.

L'opérateur candidat doit s'engager à respecter au minimum le niveau de qualité prévu. Il doit prévoir et faire apparaître dans ses contrats des compensations et formules de remboursement applicables lorsque ses engagements en matière de qualité ne sont pas respectés. Le mécanisme de compensation doit inciter l'opérateur à proposer à son client un service de qualité (par exemple, le niveau de la compensation doit augmenter en fonction du retard observé pour le raccordement d'un abonné).

Tout opérateur désigné pour assurer la prestation « raccordement » rend publiques les valeurs annuelles des indicateurs de qualité de service et communique au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs précités. Les indicateurs de qualité de service sont mesurés à la fois au niveau national et à un niveau plus local, correspondant à des zones représentant au plus 1/20 du territoire (le maillage du territoire pouvant résulter de la topographie des réseaux des opérateurs).

#### 4. – *Obligations minimales en matière de relation avec les usagers*

##### 4.1. – Facturation

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, cet opérateur s'engage à 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.

##### 4.2. – Information des consommateurs

Chaque opérateur désigné établit un catalogue de prix pour la ou les prestations dont il a la charge.

Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de l'opérateur et les points de contact avec les clients, et est accessible gratuitement en temps réel par un moyen électronique.

#### 5. – *Obligations minimales en matière de tarifs pratiqués*

##### 5.1. – Obligation de maintien du service

Les conditions tarifaires incluent le maintien, pendant une année, en cas de défaut de paiement, d'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 en application de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution et du débiteur qui fait l'objet de mesures prévues aux articles L. 330-1 et suivants du code de la consommation.

Dans ce cadre, l'opérateur désigné pour fournir la prestation « raccordement » maintient une prestation de raccordement suffisante pour permettre un service téléphonique restreint.

##### 5.2. – Péréquation géographique et caractère abordable des tarifs

Les tarifs des prestations respectent le principe d'égalité et sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique.

Tout opérateur désigné pour fournir la prestation « raccordement » assure ainsi une offre de tarifs abordables et orientés vers les coûts. Les tarifs ne doivent pas refléter des coûts induits par la volonté du prestataire de fournir des services qui ne relèveraient pas du service universel.

Tout opérateur chargé de la prestation de raccordement prévoit également les conditions techniques et tarifaires dans lesquelles sont effectués les raccordements de certains abonnés en cas de difficultés exceptionnelles.

##### 5.3. – Contrôle tarifaire

Conformément aux dispositions de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques, les tarifs de la prestation « raccordement » sont contrôlés par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) selon les modalités décrites à l'article R. 20-30-11 du même code.

Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, tout opérateur désigné communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'ARCEP, huit jours avant qu'ils soient appliqués.

#### 6. – *Obligations en matière comptable*

Conformément à l'article R. 20-32 du code des postes et des communications électroniques, chaque opérateur désigné tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités, qui doivent permettre, notamment, de vérifier le respect du principe de l'orientation des tarifs vers les coûts et d'évaluer le coût net du service universel.

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

#### 7. – *Services complémentaires au service universel*

L'opérateur fournit sur l'ensemble de la zone géographique de sa désignation un service de liaisons louées numériques, offrant des capacités de transmission entre points de raccordement au réseau à 2 048 kbit/s. Il s'engage sur le respect des délais standards en prévoyant des pénalités en cas de non-exécution des délais de rétablissement.

## DEUXIÈME PARTIE

## DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ET DE DÉSIGNATION

La procédure de sélection et de désignation de l'opérateur en charge de la prestation « raccordement » de la composante du service universel prévue au 1<sup>o</sup> de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques comprend les trois étapes suivantes :

- 1<sup>re</sup> étape : constitution et dépôt des dossiers de candidature ;
  - 2<sup>e</sup> étape : examen des candidatures et sélection d'un ou plusieurs opérateurs pour la prise en charge de la prestation décrite dans la première partie du présent document ;
  - 3<sup>e</sup> étape : consultation de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP) et de l'ARCEP sur le projet de cahier des charges de chaque opérateur retenu et publication du ou des arrêtés ministériels de désignation.
- La présente partie décrit les conditions générales de chacune de ces étapes.

## I. – Première étape : constitution et dépôt des dossiers de candidature

## 1. – Constitution des dossiers de candidature

Chaque dossier de candidature à la fourniture de la prestation « raccordement » devra obligatoirement être libellé en langue française, dans sa totalité, y compris les annexes.

Le dossier de candidature devra comporter l'ensemble des informations listées ci-après, dans le respect de l'ordre des paragraphes.

**Si la totalité de ces informations ne figure pas dans le dossier de candidature, la candidature sera considérée comme irrecevable et sera rejetée sans examen.**

## 1.1. – Informations relatives au candidat

Le candidat doit avoir une existence juridique au moment du dépôt du dossier de candidature.

Il fournira les informations suivantes le concernant :

- a) Identité (dénomination, forme juridique, siège social, preuve de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou équivalent, statuts, composition du conseil d'administration, pacte d'actionnaires, droits de préemption, droits de veto, pouvoir de nomination des dirigeants, conventions entre sociétés) ;
- b) Composition de l'actionnariat ;
- c) Comptes sociaux annuels des deux derniers exercices (bilans et comptes de résultat audités et certifiés) de la société candidate ;
- d) Description des activités industrielles et commerciales actuelles, notamment dans le domaine des communications électroniques, les rapports d'activité des deux derniers exercices pouvant utilement être fournis.

## 1.2. – Zone géographique de candidature

Le candidat doit indiquer précisément dans quelle zone géographique il propose d'assurer la prestation de service universel.

## 1.3. – Modalités de fourniture de la prestation « raccordement »

## a) Description de la prestation :

Le candidat précisera les offres par lesquelles il entend répondre à l'obligation de fournir la prestation de service universel objet du présent appel à candidatures, notamment sur le plan des débits disponibles pour l'accès à internet.

Le candidat décrira les moyens techniques prévus ou mis en place pour respecter ses engagements.

Il décrira l'architecture générale du réseau utilisé, les modalités de constitution du réseau, les supports de transmission et les modes d'accès au réseau envisagés.

L'opérateur décrit le ou les supports physiques qu'il entend mettre en œuvre dans le cadre de la prestation de raccordement et précise, s'il propose plusieurs supports physiques, les critères le conduisant à retenir chacun de ces supports. Il explicitera également les proportions de raccordements susceptibles de correspondre à chacun des supports physiques proposés. Les indications fournies par le candidat sur ces proportions seront reprises dans le cahier des charges encadrant sa désignation.

Afin de permettre aux opérateurs candidats à la fourniture de la prestation « service téléphonique » de formuler leur offre, qui fait l'objet d'un appel à candidatures ultérieur, le candidat devra fournir une description suffisamment précise et détaillée des spécifications techniques et tarifaires de son réseau permettant d'assurer l'interface entre les prestations « raccordement » et « service téléphonique ». Cette description doit notamment permettre d'identifier le périmètre et les modalités des différents types de raccordements envisagés, ainsi qu'une estimation de la part de raccordements prévus pour chacun d'eux (*cf. supra* I).

Il précisera les mesures qu'il envisage de prendre pour garantir la permanence et la disponibilité du service, et les moyens humains (nombre de personnes, qualifications, organisation, localisation...) et techniques qu'il prévoit de

mettre en œuvre pour assurer le déploiement et l'exploitation technique et commerciale du réseau. Il décrira de manière précise les procédures de maintenance préventive et curative de son infrastructure de réseau.

Il précisera également les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer une bonne coordination technique et opérationnelle avec le ou les opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique ».

Le candidat décrira son offre de services complémentaires au service universel. Cette offre devra concerner l'ensemble des services énumérés en première partie du présent appel à candidatures.

*b) Offre tarifaire :*

Le candidat indiquera le niveau et le mode de calcul des tarifs qu'il envisage de pratiquer, conformément à l'annexe 2 du présent avis d'appel à candidatures.

Le candidat à la fourniture de la prestation « raccordement » précisera suivant quelles modalités tarifaires il assurera le maintien du service restreint prévu au deuxième alinéa du 1<sup>o</sup> de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques. Le candidat à la fourniture de la prestation « raccordement » précisera suivant quelles modalités tarifaires il assurera les raccordements de certains abonnés en cas de difficultés exceptionnelles.

Tous les candidats préciseront enfin suivant quelles modalités tarifaires seront prises en compte les difficultés particulières de certaines catégories de personnes liées à leur niveau de revenu. Concernant les réductions tarifaires accordées aux personnes à faibles revenus, ils préciseront s'ils envisagent d'assurer eux-mêmes la gestion du dispositif ou s'ils estiment nécessaire de confier cette gestion à un prestataire tiers.

L'offre tarifaire ainsi décrite permet d'apprécier la candidature de l'opérateur, mais ne préjuge pas des résultats du contrôle effectué par l'ARCEP en vertu des articles L. 35-3 et R. 20-30-11.

*c) Coût net du service universel :*

Le candidat présentera obligatoirement son évaluation prévisionnelle du coût net du service universel pour chaque année de désignation, conformément aux dispositions de l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques. Cette évaluation, si elle est acceptée, ne constituera qu'un maximum pour les calculs de coût net du service universel effectués chaque année par l'ARCEP. Elle figurera obligatoirement dans le cahier des charges si l'opérateur est désigné.

Cette évaluation sera fournie à la fois sous forme papier et sous forme électronique afin de permettre une vérification de la cohérence du coût avancé avec les méthodes de calcul fixées aux articles R. 20-31 et suivants du même code. Les hypothèses et les données quantitatives fournies par le candidat seront explicitées. Le lien entre les hypothèses relatives au service (évolution des prix et des volumes) et le coût net du service universel devra apparaître.

*d) Qualité du service :*

Le candidat précisera ses engagements en matière de qualité de service et les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour y parvenir.

*e) Relations avec les abonnés et les utilisateurs du service :*

Le candidat devra présenter la structure de son réseau commercial. Il fournira les projets de contrats types qu'il envisage de passer avec ses clients et indiquera comment, le cas échéant, il entend commercialiser son service outre-mer, dans les départements de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte ainsi qu'à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon si sa candidature les concerne.

Le candidat décrira comment il entend fournir aux consommateurs une information claire et précise, d'une part, sur le périmètre de la prestation de raccordement relevant du service universel et, de l'autre, sur d'autres prestations connexes au raccordement dont la réalisation peut être confiée par l'utilisateur à un prestataire distinct (ex. : adduction sur domaine privé, incluant le échéant la traversée de voirie).

Il décrira comment il envisage de satisfaire aux obligations d'information des consommateurs en matière de facturation, de publication des valeurs résultant des indicateurs de qualité de service et de mise en place, de retrait ou de modification d'une offre de service universel.

*f) Mesures prises en faveur des utilisateurs finaux handicapés :*

Dans le cadre des mesures destinées à permettre aux personnes handicapées d'accéder aux prestations fournies dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs finaux, l'opérateur indiquera notamment comment il entend assurer l'accès de ces personnes aux informations tarifaires, aux documents contractuels et à la facturation. Il précisera le coût de l'ensemble de ces mesures.

## *2. – Dépôt des dossiers de candidature*

Chaque dossier devra être adressé en six exemplaires, répartis, pour ce qui est du corps du dossier, en quatre exemplaires papiers et deux exemplaires électroniques. Il devra être accompagné d'un courrier de transmission, signé d'une personne habilitée à engager le candidat.

Les dossiers de candidature devront être déposés, contre récépissé, à la DGE, SEN/sous-direction des communications électroniques et des postes, 67, rue Barbès, BP 80001, 94200 Ivry-sur-Seine, au plus tard à l'échéance d'un délai d'un mois calculé à compter de la date de publication du présent appel à candidatures.

En cas d'envoi par la poste ou par un transporteur, les dossiers de candidature devront parvenir avant la même date.

Les dossiers de candidature déposés ou parvenus postérieurement à cette date seront écartés. Les dossiers de candidature transmis par tout moyen non prévu par les paragraphes précédents seront également écartés de la procédure.

## II. – Deuxième étape : examen des candidatures et sélection du ou des opérateurs

### 1. – Description générale de la procédure

Le choix du ou des candidats retenus pour la fourniture des prestations 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 résultera de deux appels à candidatures lancés consécutivement, le premier portant sur la prestation « raccordement » et le second sur la prestation « service téléphonique ». La sélection du ou des opérateurs pour chacune des prestations n'interviendra qu'au terme du second appel à candidatures.

Le présent appel à candidatures porte sur la prestation « raccordement ». Au terme de cette première étape, lorsque la recevabilité de toutes les candidatures aura été vérifiée et que le découpage géographique aura été notifié aux candidats, un second appel à candidatures portant sur la prestation « service téléphonique » sera lancé sans que le ou les prestataires du premier appel à candidatures aient été sélectionnés.

Dans le cadre de ce second appel à candidatures :

- des opérateurs qui n'auront pas candidaté au premier appel à candidatures pourront se porter candidats ;
- les opérateurs ayant candidaté à la fourniture de la prestation « raccordement » pourront également déposer une offre pour la fourniture de la prestation « service téléphonique » ;
- enfin, tout candidat ayant candidaté à la fourniture de chacune des prestations aura la possibilité de déposer en outre une offre groupée pour l'ensemble des deux prestations. Néanmoins, cette offre devra reprendre les principaux éléments des offres formulées par l'opérateur pour chacune des prestations prises séparément, à savoir l'offre formulée pour la fourniture de la prestation « raccordement » et celle formulée pour la fourniture de la prestation « service téléphonique ».

#### 1.1. – Appel à candidatures pour la fourniture de la prestation « raccordement »

Les dossiers de candidature reçus seront examinés.

La précision des engagements (notamment sur les critères employés pour faire le choix des différents supports physiques envisagés, mais également sur la qualité de service) des candidats constituera un élément de nature à aider les services du ministre chargé des communications électroniques à instruire les dossiers présentés, dans la mesure où elle permettra d'apprécier la cohérence de chaque projet.

A cette fin, des questionnaires pourront être adressés aux candidats ayant déposé un dossier complet afin d'obtenir des éclaircissements sur certains aspects de leurs offres.

Dans un deuxième temps, au vu des offres reçues, le périmètre de la ou des zones géographiques de fourniture des prestations sera décidé. Cette décision sera prise au regard des deux critères suivants :

- le coût net global de la composante de service universel concerné ;
- l'intérêt du point de vue de l'expérience usager.

Concernant l'appréciation des candidatures au regard du premier critère, il s'agit notamment de prendre en compte :

- des synergies susceptibles de réduire le coût du service universel relatif à cette prestation ;
- le coût des zones non rentables, c'est-à-dire des zones qui ne seraient pas desservies par un opérateur intervenant dans les conditions du marché. L'appréciation du caractère rentable d'une zone dépend notamment de sa taille. Un morcellement géographique important du service universel risquerait de faire apparaître de nouvelles zones non rentables et d'augmenter le coût net du service universel. En outre, le coût de gestion du service universel pourrait être plus élevé.

Concernant l'appréciation des candidatures au regard du second critère, il s'agit notamment de prendre en compte l'amélioration des prestations offertes aux usagers, par exemple en favorisant l'innovation et l'efficacité techniques ou commerciales. Plus le nombre de candidatures sera élevé, plus les consommateurs pourraient bénéficier, du fait de la concurrence existant entre les opérateurs, d'une offre de service universel enrichie tant au niveau de la qualité que du prix des prestations.

Lorsque le choix décrit ci-dessus sera arrêté, chaque opérateur candidat sera informé de ce choix par un courrier l'explicitant. Deux hypothèses seront alors à envisager :

- soit l'offre initiale des candidats est conforme à cette décision ;
- soit l'offre initiale des candidats ne correspond pas à cette décision.

Dans le second cas, l'opérateur pourra faire une nouvelle offre, toutefois cohérente avec son offre initiale. Aucun nouveau candidat ne sera admis à soumissionner, mais, conformément aux dispositions de l'article R. 20-30 du code des postes et des communications électroniques, le recours à la sous-traitance pourra être envisagé.

Afin de permettre aux opérateurs de formuler une offre pour la fourniture de la prestation « service téléphonique », les spécifications techniques et tarifaires des réseaux de chaque candidat dont la candidature aura été jugée recevable à la fourniture de la prestation « raccordement » seront rendues publiques. Cette publicité interviendra dans le cadre de l'appel à candidatures pour la désignation du ou des opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » en amont de la sélection du ou des prestataires pour la fourniture de la prestation « raccordement ».

## 1.2. – Sélection des candidats

Au terme du second appel à candidatures portant sur la prestation « service téléphonique », et au regard de l'ensemble des offres reçues, un nouvel examen des candidatures sera effectué. Le ou les candidats retenus seront celui ou ceux qui présenteront les offres jugées les plus aptes à assurer un service universel de qualité à un prix abordable et à moindre coût dans la ou les zones géographiques définies.

Afin de garantir la transparence de la procédure de sélection, les candidats seront départagés sur la base de critères définis dans le présent avis d'appel à candidatures.

## 2. – Critères de sélection et système de pondération des critères

Chacune des candidatures retenues à l'issue de la définition de la zone géographique fera l'objet d'une note globale. Elle sera la somme des notes attribuées au candidat au regard de chacun des critères de sélection mentionnés ci-dessous. Six critères seront pris en compte pour une note globale de 700. Le candidat sélectionné sera celui qui aura été le mieux noté. Si plusieurs candidats obtiennent la même note, ils seront départagés au regard de leur notation afférente aux quatre principaux critères de choix.

Les critères de sélection retenus et leur mode de notation seront les suivants :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
(a) Offres de service et capacité de l'opérateur à les assurer	Note sur 200
(b) Offre tarifaire	Note sur 100
(c) Coût net du service universel	Note sur 100
(d) Qualité de service	Note sur 200
(e) Relations avec les usagers	Note sur 50
(f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées	Note sur 50
Total	700

### 2.1. – Définition des critères de sélection

Les critères de sélection sont définis de la manière suivante :

*a) Offres de prestation et capacité de l'opérateur à les assurer :*

Ce critère est apprécié au regard de l'offre et des caractéristiques de dimensionnement et de couverture du réseau du candidat, des débits offerts et du caractère suffisant des moyens mis en œuvre.

*b) Offre tarifaire :*

Le niveau des tarifs pratiqués sera examiné. Il sera tenu compte de l'offre tarifaire concernant certaines catégories d'usagers (personnes défavorisées).

*c) Coût net du service universel :*

La pertinence de son évaluation au regard des méthodes de calcul prévues par le code des postes et des communications électroniques sera examinée. Ce coût net pourra être jugé au regard du coût net global de l'ensemble de la prestation et, le cas échéant, de l'ensemble de la composante de façon à ce qu'il soit minimisé.

*d) Qualité de service :*

La qualité du service offert sera appréciée au regard des propositions de l'opérateur concernant les indicateurs présentés en annexe 1. Les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs de qualité seront examinés. Il en sera de même des engagements en matière de compensation prévue en cas de non-respect des objectifs fixés.

*e) Relations avec les usagers :*

La qualité de la relation avec les usagers sera appréciée à travers l'analyse des principales dispositions des contrats types (clarté et conformité aux exigences du droit de la consommation de ces dispositions, durée de l'engagement et modalités de conclusion et de résiliation du contrat) ainsi qu'à travers la structure opérationnelle de traitement de la relation clientèle (organisation et capacité des centres de traitements d'appels en particulier) voire des mesures envisagées afin de garantir la permanence et la disponibilité du service en cas de désignation d'opérateurs différents pour la fourniture des prestations « raccordement » et « service téléphonique ».

La clarté de l'information tarifaire sera également examinée, ainsi que celle de l'information relative à l'adduction des constructions et aux difficultés exceptionnelles de construction dans le cas d'une demande de raccordement.

*f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées :*

Ce critère sera apprécié au regard de la nature et du prix des services offerts aux personnes handicapées.



## 2.2. – Modalités de départage des candidats en cas d'égalité des notes globales affectées

En cas d'égalité des notes affectées à deux ou plusieurs candidats susceptibles d'être retenus, ceux-ci seront départagés de la façon suivante :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
Capacité de l'opérateur à assurer le service décrit au 1° de l'article L. 35-1	Note sur 200
Offre tarifaire	Note sur 100
Coût net du service universel	Note sur 100
Qualité de service	Note sur 200
Total	600

Le candidat retenu sera celui ayant reçu la meilleure note globale sur 600.

En cas de nouvelle égalité entre deux ou plusieurs candidats, ceux-ci seront départagés par tirage au sort.

## 2.3. – Désistement du candidat retenu

Au cas où un candidat retenu à l'issue de la procédure de sélection déciderait de renoncer à offrir la prestation de service universel, le candidat ayant obtenu la meilleure note suivante, dans l'ordre du classement établi, sera choisi.

## 2.4. – Appel à candidatures infructueux

Conformément à l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques, dans le cas où l'appel à candidatures s'avérerait infructueux dans une zone géographique retenue, le ministre chargé des communications électroniques désignerait d'office un opérateur capable d'assurer la fourniture de la prestation en cause dans cette zone géographique.

## III. – Troisième étape : procédure consultative et désignation par le ministre

Un cahier des charges formalisant les droits et obligations de chaque opérateur retenu sera mis au point.

Conformément aux dispositions du code des postes et des communications électroniques, ce cahier des charges sera soumis pour avis à la CSSPCE ainsi qu'à l'ARCEP. Il pourra faire l'objet d'aménagements à la suite de cette consultation.

Le ou les opérateurs seront consultés sur le projet de cahier des charges et, le cas échéant, sur les modifications qui pourraient y être apportées à l'issue de la consultation de la CSSPCE et de l'ARCEP.

Le ou les opérateurs seront ensuite désignés par arrêté du ministre chargé des communications électroniques.

La désignation a une durée de trois ans à compter de la date de prise d'effet de l'arrêté de désignation.

En cas de révision des dispositions législatives et réglementaires relatives au service universel pendant la période de dévolution prévue au paragraphe précédent, les obligations figurant dans le cahier des charges du ou des opérateurs désignés pourront être modifiées en concertation avec celui-ci ou ceux-ci. En cas de modifications substantielles, un nouvel appel à candidatures pourra être lancé.

## ANNEXE I

### INDICATEURS ET OBLIGATIONS DE QUALITÉ DE SERVICE APPLICABLES À LA PRESTATION RACCORDEMENT

#### I. – Définitions et modalités de calcul des indicateurs mesurant la qualité de service

##### a) Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau :

Cet aspect de la qualité de service est évalué sur la base des indicateurs suivants : 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 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.

Obligation pour le prestataire : au moins 95 % des demandes sont traitées dans un délai de huit jours calendaires pour les lignes existantes et de douze jours calendaires pour l'ensemble des lignes à compter de la demande.

##### b) Répartition par ancienneté des instances longues de raccordement et proportion d'instances longues :

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 7 jours, inférieure ou égale à 14 jours, inférieure ou égale à 30 jours, inférieure ou égale à 1 an, supérieure à 1 an) des instances de raccordement.

Obligation pour le prestataire : au maximum 15 % des instances de raccordement ont une ancienneté supérieure à 14 jours.

c) Taux de panne 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 (hors prestation « service téléphonique ») rapporté à ce nombre de lignes (hors prestation « service téléphonique ») conformément au paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

Obligation pour le prestataire : au maximum 7,5 % des lignes en services ont été en panne sur l'année considérée.

d) Délai de réparation d'une panne de raccordement :

Cet aspect de la qualité est évalué sur la base des indicateurs suivants : 80 %, 85 % et 95 % des pannes signalées par les abonnés réparées le plus rapidement et proportion des rétablissements 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.

Obligation pour le prestataire : au moins 85 % des demandes sont traitées dans un délai de 48 heures.

e) Répartition par ancienneté des instances de réparation et proportion d'instances longues :

Cet aspect de la qualité est évalué sur le fondement de la répartition en fonction de leur ancienneté (inférieure ou égale à 4 jours, inférieure ou égale à 7 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 réparation.

Obligation pour le prestataire : au maximum 15 % des instances de réparation ont une ancienneté supérieure à 7 jours.

f) Taux de ré-intervention 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.

Obligation pour le prestataire : au maximum 15 % des lignes réparées ont fait l'objet d'une nouvelle intervention dans les quinze jours suivants.

g) Délai de réponse aux réclamations des usagers :

Cet aspect de la qualité est évalué sur la base des indicateurs suivants : 80 % et 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202 057-1 pour la période concernée.

Obligation pour le prestataire :

80 % des réclamations ont été traitées dans un délai de 5 jours ;

95 % des réclamations ont été traitées dans un délai de 15 jours.

h) Taux de réclamations par usager :

Cet indicateur correspond à la proportion des usagers qui ont effectué une réclamation.

Obligation du prestataire : moins de 7 % des usagers ont fait une réclamation sur l'année considérée.

Le respect de ces obligations est apprécié au niveau national et sur la base de mesures annuelles.

## II. – Qualité des services complémentaires du service universel (liaisons louées)

a) Garantie de temps de rétablissement : moins de 10 heures ouvrables et en option proposée aux utilisateurs, 4 heures 24 h/24, 7 jours/7 ;

b) Indisponibilité maximale de service (annuelle) ne s'appliquant qu'aux liaisons louées numériques : 20 heures avec une option proposée aux utilisateurs 13 heures ouvrables.

## III. – Modalité de diffusion des résultats

L'opérateur communique au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'ARCEP ») les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs prévus au I de la présente annexe. Les résultats sont transmis à la fois au niveau national et à un niveau plus local (à l'exception de ceux relatifs au délai de réponse aux réclamations et au taux de réclamation), correspondant à des zones représentant au plus 1/20 du territoire (le maillage du territoire pouvant résulter de la topographie des réseaux des opérateurs).

Concernant les indicateurs I a et I d, 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 d'unité urbaine utilisée par l'INSEE.

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'ARCEP, l'opérateur communique :

- les données ayant servi au calcul des indicateurs : l'opérateur conserve ces données pendant 15 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 matière de 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.

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.

## ANNEXE 2

### INFORMATIONS TARIFAIRES À FOURNIR

#### **1° Principales prestations proposées au titre de l'offre de service universel**

L'opérateur fournit les tarifs applicables pour les abonnements, les frais de raccordement, ainsi que les services optionnels associés à l'accès.

#### **2° Services complémentaires au service universel**

L'opérateur fournit les tarifs d'abonnement et les tarifs de mise en service de l'offre de liaisons louées.

L'opérateur fournit une prévision de l'évolution des tarifs concernés sur la durée de dévolution du service.