

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE

**Décret n° 2021-1281 du 30 septembre 2021 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au code des communications électroniques européen**

NOR : ECOI2106863D

**Publics concernés :** professionnels (opérateurs du secteur des communications électroniques) et utilisateurs.

**Objet :** communications électroniques – obligations pesant sur les opérateurs – sécurité des réseaux – communications d'urgence – interconnexion – informations précontractuelles – publication de certaines informations.

**Entrée en vigueur :** les dispositions du décret entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice :** le décret introduit les modifications suivantes du code des postes et des communications électroniques et du code de la consommation nécessaires à la transposition de la directive 2018/1972 (UE) du Parlement européen et du Conseil établissant un code des communications électroniques européen :

1° Il apporte certaines précisions à la procédure de notification des incidents de sécurité décrite à l'article D. 98-5 du code des postes et des communications électroniques (introduction d'une nouvelle définition de la sécurité des réseaux et de services, de paramètres permettant de qualifier un incident de sécurité comme ayant eu un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux et des services, d'une possibilité pour le ministre chargé des communications électroniques d'adresser des prescriptions techniques à l'opérateur afin de remédier à l'incident de sécurité ayant eu un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux et des services) ;

2° Il précise les nouvelles obligations des fournisseurs de services de communications électroniques en matière de communications d'urgence, de transmission de messages d'alerte aux populations et de certaines informations d'intérêt général fournis par les pouvoirs publics ;

3° Il complète les obligations de transmission d'informations par les opérateurs de communications électroniques afin de permettre à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse d'accomplir certaines de ses tâches de régulation et prévoit la possibilité pour cette autorité de demander des informations à d'autres entreprises actives dans le secteur des communications électroniques ou dans des secteurs connexes ;

4° Il précise les modalités de fixation par l'ARCEP des obligations d'interopérabilité aux fournisseurs de services de communications électroniques interpersonnels non fondés sur la numérotation afin d'assurer la connectivité de bout en bout au profit de l'utilisateur final ;

5° Il précise les modalités d'application du nouvel article L. 36-15 du code des postes et des communications électroniques traitant des procédures de notification à la Commission européenne de certaines décisions prises par l'ARCEP (délimitation d'un marché pertinent, désignation d'un opérateur ayant une influence significative sur le marché pertinent délimité, imposition de remèdes à l'égard d'un opérateur puissant sur le marché) ;

6° Il adapte les procédures de délimitation des marchés pertinents, de désignation des opérateurs ayant une influence significative sur le marché pertinent et de détermination des remèdes au nouveau cadre européen (exemples : détermination des marchés pertinents pour une durée de cinq ans maximum au lieu de trois ans, modalités d'application de la procédure d'engagements en matière de co-investissement et d'accès aux réseaux) ou à de nouvelles exigences (exemple : obligations de prévoir des niveaux de qualité de service pour toute offre publiée par un opérateur soumis à des obligations de non-discrimination) ;

7° Il précise la liste des informations précontractuelles mentionnées à l'article L. 224-27-1 du code de la consommation ;

8° Il précise la liste des informations qui doivent faire l'objet d'une publication sous une forme claire, complète, actualisée, lisible par machine et accessible pour les personnes handicapées pour l'application de l'article L. 224-42-3 du code de la consommation.

**Références :** le décret est pris pour la transposition de la directive 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de la relance,

Vu la directive 2018/1972 (UE) du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'ordonnance n° 2021-650 du 26 mai 2021 portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et relative aux mesures d'adaptation des pouvoirs de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel en date du 25 janvier 2021 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 9 février 2021 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du numérique et des postes en date du 16 février 2021,

Décète :

## TITRE I<sup>er</sup>

### MODIFICATIONS DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### CHAPITRE I<sup>er</sup>

##### DISPOSITIONS RELATIVES AUX RÉSEAUX ET SERVICES

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Les articles D. 98, D. 98-1 et D. 98-2 du code des postes et des communications électroniques sont abrogés.

**Art. 2.** – L'article D. 98-3 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « D. 98-4 à D. 98-13 » sont remplacés par les mots : « D. 98-4 à D. 98-14 » ;

2° Après le cinquième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« – des règles mentionnées aux articles D. 98-6, D. 98-8 et D. 98-14 qui ne s'appliquent qu'aux fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation ;

« – des règles mentionnées à l'article D. 98-8-8 qui ne s'appliquent qu'aux fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et aux fournisseurs de service d'accès à l'internet ; ».

**Art. 3.** – L'article D. 98-4 du même code est ainsi modifié :

1° Au dernier alinéa, après les mots : « article L. 36-6 », sont insérés les mots : « en tenant compte de l'annexe X de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen. » ;

2° Après le dernier alinéa, il est inséré un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« L'Autorité peut également imposer à l'opérateur qu'il informe les consommateurs si la qualité de service qu'il propose dépend de facteurs extérieurs, notamment du contrôle de la transmission des signaux ou de la connectivité du réseau. »

**Art. 4.** – Le III de l'article D. 98-5 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « et intégrité » sont supprimés ;

2° Après le premier alinéa, est ajouté un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« La sécurité des réseaux et des services, au titre du présent article, s'entend comme leur capacité à résister à toute action qui compromettrait la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de ces réseaux ou services, des données stockées, transmises, ou traitées ou des services connexes offerts ou rendus accessibles par ces réseaux ou ces services. » ;

3° Au deuxième alinéa, les mots : « l'intégrité » sont remplacés par les mots : « la sécurité » ;

4° Au quatrième alinéa, les mots : « et l'intégrité » sont supprimés ;

5° Au septième alinéa, les mots : « risque particulier de violation de la sécurité du réseau » sont remplacés par les mots : « une menace particulière et importante d'incident de sécurité dans des réseaux de communications électroniques ou des services de communications électroniques ouverts au public » et les mots : « ce risque ainsi que de tout moyen éventuel d'y remédier et du coût que cela implique » sont remplacés par les mots : « concernés par cette menace ainsi que de toute mesure de protection ou correctrice que ces derniers peuvent prendre. » ;

6° Le huitième alinéa est ainsi modifié :

a) Les mots : « toute atteinte à la sécurité ou perte d'intégrité » sont remplacés par les mots : « tout incident de sécurité » ;

b) Après les mots : « l'atteinte à la sécurité », les mots : « ou la perte d'intégrité » sont supprimés et les mots : « d'une agression informatique » sont remplacés par les mots : « d'un incident d'origine informatique » ;

c) A la fin de l'alinéa, la phrase suivante est insérée : « L'opérateur se conforme, le cas échéant, aux prescriptions techniques requises par le ministre chargé des communications électroniques pour remédier ou prévenir l'incident de sécurité. » ;

7° Après le huitième alinéa, il est inséré six alinéas ainsi rédigés :

« Le caractère significatif de l'impact de l'incident de sécurité est déterminé en particulier au regard des paramètres suivants :

« a) Le nombre d'utilisateurs touchés par l'incident de sécurité ;

« b) La durée de l'incident de sécurité ;

« c) L'étendue géographique de la zone touchée par l'incident de sécurité ;

« d) La mesure dans laquelle le fonctionnement du réseau ou du service est affecté ;

« e) L'ampleur de l'impact sur les activités économiques et sociétales. » ;

8° Au neuvième alinéa, les mots : « des atteintes à la sécurité ou pertes d'intégrité » sont remplacés par les mots : « de l'incident de sécurité » ;

9° Le onzième alinéa est ainsi modifié :

a) Les mots : « l'atteinte à la sécurité ou la perte d'intégrité est susceptible d'avoir » sont remplacés par les mots : « l'incident de sécurité a » ;

b) Les mots : « , en liaison avec l'autorité nationale de défense des systèmes d'informations, » sont supprimés ;

c) Après les mots : « les autorités compétentes des Etats membres », le mot : « et » est remplacé par : « . » ;

d) Avant les mots : « l'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information », sont insérés les mots : « Dans le cas d'un incident d'origine informatique, l'autorité nationale de défense des systèmes d'information informe » ;

10° Au dernier alinéa, les mots : « atteintes à la sécurité ou pertes d'intégrité » sont remplacés par les mots : « incidents de sécurité ».

**Art. 5.** – L'article D. 98-6 du même code est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« L'opérateur lève gratuitement toute condition dont est assortie l'utilisation des équipements terminaux sur d'autres réseaux dans des conditions précisées par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. »

**Art. 6.** – L'article D. 98-6-2 du même code est ainsi modifié :

1° Les deuxième et troisième alinéas sont supprimés ;

2° Le paragraphe : « II » est renuméroté : « I » ;

3° Le paragraphe : « III » est renuméroté : « II » ;

4° Le paragraphe : « IV » est renuméroté : « III ».

**Art. 7.** – L'article D. 98-7 du même code est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa du paragraphe III est remplacé par les dispositions suivantes :

« L'opérateur met en place et assure la mise en œuvre des moyens nécessaires pour répondre aux demandes effectuées dans le cadre des techniques :

« – d'enquêtes numériques judiciaires formulées en application des articles 60-1, 74-1, 77-1-1, 99-3, 100 à 100-8, 230-32 à 230-34, 706-95, et 709-1-3 du code de procédure pénale ;

« – de renseignements formulés en application du livre VIII du code de la sécurité intérieure.

« Dans ce cadre, l'opérateur désigne des agents qualifiés dans les conditions décrites à l'article R. 872-1 du code de la sécurité intérieure et dans le décret n° 93-119 du 28 janvier 1993 relatif à la désignation des agents qualifiés pour la réalisation des opérations matérielles nécessaires à la mise en place de ces moyens. » ;

2° Au sixième alinéa du paragraphe III, le mot : « premier » est remplacé par le mot : « quatrième » ;

3° Après le dernier alinéa, il est inséré un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« Les dispositions du présent article sont applicables en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et dans les îles Wallis et Futuna dans leur rédaction issue du décret n° 2021-1281 du 30 septembre 2021 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au code des communications électroniques européen. »

**Art. 8.** – L'article D. 98-8 du même code est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. D. 98-8. – Règles portant sur l'acheminement et la localisation des communications d'urgence.

« On entend par communications d'urgence, les communications effectuées au moyen de services de communications interpersonnelles, entre un utilisateur final et le centre de réception des communications d'urgence, dont le but est de demander et de recevoir des secours d'urgence de la part des services publics d'urgence chargés :

« – de la sauvegarde des vies humaines ;

« – des interventions de police ;

« – de la lutte contre l'incendie ;

« – de l'urgence sociale.

« Le ministre chargé des communications électroniques et les ministres concernés par la gestion des services d'urgence fixent par arrêté conjoint, pour les services d'urgence relevant de leur autorité les services de communications électroniques pouvant être utilisés pour les joindre.

« La liste des numéros destinés aux communications d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse dans les conditions prévues à l'article L. 36-6.

« Le fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les communications d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion nationaux vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant ou au type de communication, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'État dans les départements et pour fournir gratuitement aux utilisateurs finals handicapés un accès aux services d'urgence équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. Le type de communication permet notamment de distinguer les communications d'urgence émises par un système spécifique embarqué à bord d'un véhicule et, parmi ces communications, celles déclenchées automatiquement de celles déclenchées manuellement. Pour les utilisateurs finals handicapés, lorsque le moyen de communication utilisé n'est pas le service téléphonique, cet accès est assuré dans la limite des contraintes techniques inhérentes au mode de communication utilisé. Le fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'État à ce titre. Le fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.

« Afin de permettre la transmission des informations relatives à l'acheminement des communications d'urgence, le fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation communique ses coordonnées, avant l'ouverture du service dans un département, au préfet de ce département. Il agit de même à chaque modification de ces coordonnées.

« Lors d'une communication d'urgence, le fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation met sans délai à la disposition des services de secours, agissant dans le cadre de missions d'interventions de secours, les informations de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé. On entend par informations de localisation l'adresse de l'appelant issue de la liste d'abonnés et d'utilisateurs du fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation complète, non expurgée et mise à jour et, dans le cas du service mobile, le lieu géographique de provenance de la communication :

« – le plus précis que les équipements dont le fournisseur de services de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation dispose sont en mesure d'identifier ;

« – et celui fourni par l'appareil s'il est disponible.

« Lors d'une communication d'urgence émise par un système spécifique embarqué à bord d'un véhicule, le fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation met sans délai à la disposition du centre de réception compétent :

« – les données de localisation géographique de provenance de la communication le plus précis que les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation sont en mesure d'identifier grâce à leurs équipements ;

« – l'ensemble minimal de données, tel que défini par la recommandation de la Commission du 8 septembre 2011 sur le soutien à un service eCall à l'échelle de l'Union européenne dans les réseaux de communications électroniques en vue de la transmission d'appels d'urgence embarqués fondés sur le numéro 112 (appels "eCall"), transmis par l'équipement embarqué du système d'urgence au fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation.

« Un arrêté du ministre chargé des communications électroniques peut déterminer dans quelles conditions la localisation de l'appelant fournie par l'appareil, si elle est disponible, est transmise aux services d'urgence par les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation.

« Toutefois, lorsque le dysfonctionnement d'un réseau empêche l'acheminement des communications de terminaux utilisés dans les conditions mentionnées à l'alinéa précédent, les opérateurs présents sur la zone de dysfonctionnement peuvent, pendant la durée du dysfonctionnement, prendre les dispositions permettant l'acheminement vers le numéro 112 de toutes les communications qui lui sont destinées, à la demande de l'opérateur dont le réseau fait l'objet du dysfonctionnement. Ils agissent de même à la demande du ministre chargé des communications électroniques.

« Dans tous les cas, ils informent l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse et le ministre chargé des communications électroniques des mesures prises et se conforment, le cas échéant, aux instructions de ce dernier. »

**Art. 9.** – A l'article D. 98-8-1 du même code, les mots : « d'appel » sont remplacés par les mots : « de communications ».

**Art. 10.** – L'article D. 98-8-7 du même code est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. D. 98-8-7.* – Les opérateurs prennent les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les messages d'alerte des pouvoirs publics mentionnés au *f bis* de l'article L. 33-1.

« Ces messages sont transmis à l'ensemble des utilisateurs finals situés dans une zone géographique déterminée dès réception de la demande du Premier ministre, du préfet de département ou, à Paris, du préfet de police.

« Un arrêté conjoint du ministre de l'intérieur et du ministre chargé des communications électroniques détermine les spécifications techniques applicables, les modalités d'acheminement et de transmission des messages ainsi que les conditions d'établissement des conventions entre les ministres concernés et les opérateurs pour contribuer à leurs frais d'équipement, dès lors que ceux-ci sont conduits à acquérir des matériels et logiciels spécifiques à l'exécution des mesures mentionnées au premier alinéa.

« Le présent article est applicable en Polynésie française et dans les îles Wallis et Futuna, ainsi qu'en Nouvelle-Calédonie sous réserve des compétences exercées par cette collectivité en application du statut qui la régit, dans sa rédaction résultant du décret n° 2021-1281 du 30 septembre 2021.

« Pour l'application du présent article en Polynésie française et dans les îles Wallis et Futuna, la référence au préfet est remplacée par la référence au représentant de l'État dans la collectivité. »

**Art. 11.** – Après l'article D. 98-8-7 du même code, il est inséré un article D. 98-8-8 ainsi rédigé :

« *Art. D. 98-8-8.* – L'opérateur prend les mesures nécessaires pour transmettre gratuitement à ses utilisateurs finals les informations d'intérêt général fournies par les pouvoirs publics sous une forme normalisée qui couvrent notamment les sujets suivants :

« – les modes les plus communs d'utilisation des services d'accès à l'internet et des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public pour se livrer à des activités illicites ou diffuser des contenus préjudiciables, en particulier lorsque ces utilisations peuvent porter atteinte au respect des droits et libertés d'autrui, y compris les atteintes aux droits en matière de protection des données, aux droits d'auteur et aux droits voisins, et les conséquences juridiques de ces utilisations ;

« – les moyens de protection contre les risques d'atteinte à la sécurité individuelle, à la vie privée et aux données à caractère personnel lors de l'utilisation des services d'accès à l'internet et des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessible au public.

« Ces messages sont transmis dès réception de la demande du Premier ministre ou du représentant de l'Etat dans le département.

« Les modalités de transmission des messages sont fixées par arrêté du ministre chargé des communications électroniques. L'opérateur ne peut pas être contraint de recourir à d'autres moyens que ceux qu'il utilise habituellement pour communiquer avec ses utilisateurs finals. »

**Art. 12.** – L'article D. 98-11 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, après les mots : « l'article L. 37-1 », sont insérés les mots : « et de l'article L. 33-12-1 » ;

2° Au quatrième alinéa, les mots : « à l'article L. 33-1 » sont remplacés par les mots : « à l'article L. 44 » et après le mot : « notamment », les mots : « aux articles L. 42-1 et L. 44 » sont remplacés par les mots : « à l'article L. 42-1 » ;

3° Au sixième alinéa, les mots : « A l'établissement par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes » sont remplacés par les mots : « A l'établissement et la publication par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse » ;

4° Le 2 est ainsi modifié :

a) Au dixième alinéa du *a*, les mots : « celles couvertes par la déclaration » sont remplacés par les mots : « l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public ou de la fourniture au public d'un service de communications électroniques » ;

b) Au onzième alinéa du *a*, les mots : « fournis par l'opérateur aux autres opérateurs » sont remplacés par : « de gros mis à la disposition des concurrents » ;

c) Après le douzième alinéa du *a*, il est inséré un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« – toute information nécessaire pour contrôler le respect par les opérateurs fournissant un service de terminaison d'appel des tarifs maximaux de terminaison d'appel vocal fixés par l'acte délégué de la Commission européenne pris en application de l'article 75 de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et des autres conditions définies dans cet acte délégué ainsi que toute information nécessaire pour contribuer à éclairer la Commission européenne dans la fixation des tarifs de terminaison d'appel vocal. » ;

d) Après le *d*, sont insérés deux nouveaux alinéas ainsi rédigés :

« *e*) Pour répondre aux demandes motivées de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques ;

« *f*) Pour établir le relevé géographique prévu au I de l'article L. 33-12-1. »



## CHAPITRE II

### DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE UNIVERSEL

**Art. 13.** – Après l'article D. 99-3, il est créé une nouvelle section ainsi rédigée :

« *Section 2*

« *Les obligations de service public*

« *Art. D. 99-4.* – L'organisme gestionnaire de chacune des prestations mentionnées à l'article R. 20-31 au titre desquelles le droit à options, formules ou réductions tarifaires est ouvert en application du premier alinéa de l'article L. 35-2 délivre chaque année une attestation que l'utilisateur final bénéficiaire de ce droit transmet à l'opérateur de communications électroniques qui le dessert. »

## CHAPITRE III

### DISPOSITIONS RELATIVES À L'INTERCONNEXION ET À L'ACCÈS AU RÉSEAU

**Art. 14.** – L'article D. 99-11 du même code est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est numéroté I ;

2° Au premier alinéa, après les mots : « En application du III de l'article L. 34-8 », les mots : « et de l'article L. 37-2 » sont supprimés et après les mots : « imposer aux opérateurs », sont insérés les mots : « , autres que les fournisseurs de services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, » ;

3° Après le premier alinéa, sont insérés deux nouveaux alinéas ainsi rédigés :

« II. – En application du IV de l'article L. 34-8, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse peut imposer aux fournisseurs de services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation des obligations d'interopérabilité dans la mesure de ce qui est nécessaire pour assurer la connectivité de bout en bout entre les utilisateurs finals lorsqu'elle est compromise par un manque d'interopérabilité des services de communications interpersonnelles.

« Elles peuvent comprendre des obligations de publier des informations pertinentes et d'autoriser l'utilisation, la modification et la retransmission de ces informations par les autorités et autres fournisseurs, ou d'utiliser et de mettre en œuvre les normes ou spécifications établies et publiées au *Journal officiel* de l'Union européenne par la Commission européenne aux fins prévues au paragraphe I de l'article 39 de la directive (UE) 2018/1972 ou toute autre norme européenne ou internationale pertinente. » ;

4° Au début du deuxième alinéa, est insérée la référence : « III » et la référence : « L. 37-3 » est remplacée par la référence : « L. 36-15 ».

## CHAPITRE IV

### DISPOSITIONS RELATIVES À LA RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

**Art. 15.** – Le premier alinéa du I de l'article D. 295 du même code est ainsi modifié :

1° Les mots : « Conformément à l'article 5 de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive cadre), l'Autorité » sont remplacés par les mots : « L'autorité » ;

2° Après les mots : « transmet à la Commission européenne », sont insérés : « , à l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques ».

**Art. 16.** – Après l'article D. 295 du même code, il est inséré un article D. 296 ainsi rédigé :

« *Art. D. 296.* – Sous réserve des deuxième, troisième, quatrième et sixième alinéas de l'article L. 36-15, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse peut adopter les décisions notifiées en application du premier alinéa de l'article L. 36-15 au terme d'un délai d'un mois, qui court à compter de la date de réception de la notification par la Commission européenne.

« La notification est envoyée simultanément à la Commission européenne, à l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques et aux autorités compétentes des autres États membres de l'Union européenne. Elle indique, s'il y a lieu, le caractère confidentiel des informations transmises et comporte tous les documents nécessaires à la justification et la motivation et facilitant l'examen des décisions dont l'adoption est envisagée, notamment le résultat de la consultation organisée au titre du V de l'article L. 32-1 et, le cas échéant, l'avis de l'Autorité de la concurrence. La notification peut être retirée à tout moment.

« La durée du sursis prévu au deuxième alinéa de l'article L. 36-15 est de deux mois. Lorsque, dans ce délai, la Commission européenne demande à l'Autorité de renoncer à l'adoption de sa décision, celle-ci s'exécute ou la modifie dans un délai de six mois suivant la date de la décision de la Commission européenne.

« Les décisions imposant des obligations au titre du 6° du I de l'article L. 38 sont notifiées à la Commission européenne dans les conditions prévues aux deux premiers alinéas du présent article, à l'exception des délais.

« La durée du sursis prévu au troisième alinéa de l'article L. 36-15 est de trois mois. Dans ce délai, l'Autorité coopère avec la Commission européenne et l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques pour identifier la mesure la plus appropriée et la plus efficace au regard des objectifs visés à l'article L. 32-1, tout en tenant compte des avis des acteurs du marché et de la nécessité de mettre en place des pratiques réglementaires cohérentes au sein de l'Union européenne.

« Lorsque l’Autorité décide de maintenir ou modifier ses projets de décisions ou dans les autres cas prévus à l’article 33 (5) de la directive 2018/1972/UE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen, la durée du sursis est prolongée d’un mois. L’Autorité communique à la Commission européenne et à l’Organe des régulateurs européens des communications électroniques les décisions adoptées dans un délai d’un mois suivant l’émission par la Commission européenne d’une recommandation ou d’une décision de lever ses réserves dans les conditions prévues au 5, a et b, de l’article 33 de la directive 2018/1972/UE susmentionnée. Ce délai peut être prolongé pour permettre à l’Autorité de procéder à une consultation publique conformément au V de l’article L. 32-1.

« Lorsque la Commission européenne demande à l’Autorité de renoncer ou de modifier son projet de mesure conformément au quatrième alinéa de l’article L. 36-15, celle-ci s’exécute ou le modifie dans un délai de six mois suivant la date de la décision de la Commission européenne. »

**Art. 17.** – L’article D. 301 du même code est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est ainsi modifié :

- a) Après les mots : « en application de l’article », le nombre : « 15 » est remplacé par le nombre : « 64 » ;
- b) Après les mots : « de la directive », les mots : « 2002/21/CE » sont remplacés par les mots : « 2018/1972/UE » ;
- c) Après les mots : « du Parlement et du Conseil », les mots : « relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive cadre) » sont remplacés par les mots : « établissant le code des communications électroniques européen, pour la définition des marchés pertinents correspondant aux circonstances nationales, en particulier les marchés géographiques pertinents sur leur territoire, et prend en considération, notamment, le degré de concurrence des infrastructures sur ces marchés. L’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse tient, le cas échéant, également compte des résultats du relevé géographique prévu à l’article L. 33-12-1 du présent code. » ;

2° Après le premier alinéa, sont insérés neuf alinéas ainsi rédigés :

« Lorsqu’elle procède à l’analyse mentionnée au premier alinéa de l’article L. 37-1, pour les marchés figurant dans la recommandation prévue à l’article 64 de la directive 2018/1972/UE, l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse considère, sauf analyse contraire, que les critères suivants sont remplis :

- « – il existe des obstacles à l’entrée importants et non-transitoires d’ordre structurels, juridiques ou réglementaires ;
- « – la structure du marché ne présage pas d’évolution vers une concurrence effective au cours de la période visée, compte tenu de la situation de la concurrence fondée sur les infrastructures et d’autres facteurs influant sur la concurrence, indépendamment des obstacles à l’entrée ;
- « – le droit de la concurrence ne permet pas à lui seul de remédier de manière adéquate aux défaillances du marché constatées.

« Lorsqu’elle procède à l’analyse prévue au premier alinéa de l’article L. 37-1, l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse examine les évolutions dans une perspective d’avenir en l’absence de régulation imposée sur la base du présent article sur ledit marché pertinent, et en tenant compte :

- « – des évolutions du marché ayant une incidence sur la probabilité que le marché pertinent évolue vers une concurrence effective ;
- « – de l’ensemble des pressions concurrentielles pertinentes, aux niveaux du gros et du détail, que ces pressions soient censées résulter de réseaux de communications électroniques, de services de communications électroniques ou d’autres types de services ou d’applications qui sont comparables du point de vue de l’utilisateur final, et que ces pressions relèvent ou non du marché pertinent ;
- « – d’autres types de régulation ou de mesures imposées et concernant le marché pertinent ou un ou des marchés de détail connexes tout au long de la période considérée, notamment, sans limitation, des obligations imposées conformément à l’article L. 34-8 ;
- « – de la régulation imposée sur d’autres marchés pertinents sur la base de l’article L. 37-1. » ;

3° Au deuxième alinéa, les mots : « et D. 304 » sont supprimés et les mots : « L. 37-3 et D. 305 » sont remplacés par les mots : « L. 36-15 et D. 296 » ;

4° Au quatrième alinéa, le mot : « trois » est remplacé par le mot : « cinq » ;

5° Au sixième alinéa, le mot : « deux » est remplacé par le mot : « trois » ;

6° Au huitième alinéa, le mot : « trois » est remplacé par le mot : « cinq », après les mots : « à titre exceptionnel, être prolongé », les mots : « jusqu’à trois ans supplémentaires » sont remplacés par les mots : « d’un an supplémentaire » et après les mots : « proposition motivée de prolongation », sont insérés les mots : « , au plus tard quatre mois avant l’expiration du délai de cinq ans, » ;

7° Au dixième alinéa, après les mots : « Lorsque l’Autorité », sont insérés les mots : « ne peut pas achever ou » et la référence : « L. 37-3 » est remplacée par la référence : « L. 36-15 ».

**Art. 18.** – Le I de l'article D. 302 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes » sont remplacés par les mots « l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse » et les mots : « 15 de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive-cadre) » sont remplacés par les mots : « 64 de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen » ;

2° Au deuxième alinéa, les mots : « 15 de la directive 2002/21/CE » sont remplacés par les mots : « 65 de la directive 2018/1972/UE du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen » et le mot : « compétentes » est remplacé par les mots : « de régulation nationales » ;

3° Après le deuxième alinéa, il est inséré un troisième alinéa ainsi rédigé :

« L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse tient le plus grand compte des lignes directrices établies par l'ORECE dans le cadre d'une demande transnationale des utilisateurs finals conformément à l'article 66 de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen. » ;

4° Le troisième alinéa est ainsi modifié :

a) Après les mots : « dans les conditions prévues », les mots : « aux articles L. 32-1 et D. 304 » sont remplacés par les mots : « à l'article L. 32-1 » ;

b) Après les mots : « de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques et des autorités », le mot : « compétentes » est remplacé par les mots : « de régulation nationales » ;

c) Après les mots : « dans les conditions prévues aux articles », la référence : « L. 37-3 » est remplacée par la référence : « L. 36-15 » et la référence : « D. 305 » est remplacée par la référence : « D. 296 » ;

d) A la fin du troisième alinéa, est ajoutée la phrase suivante : « Cette notification est réalisée de façon conjointe avec les autres autorités de régulation nationales concernées soit dans le cas d'un marché transnational, soit lorsque ces autorités estiment que les conditions respectives des marchés nationaux sont suffisamment homogènes. »

**Art. 19.** – 1° Après le premier alinéa de l'article D. 303 du même code, il est inséré un deuxième alinéa ainsi rédigé :

« Dans le cas d'un marché transnational, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse fixe ces obligations de manière concertée avec les autres autorités de régulation nationales. » ;

2° Le deuxième alinéa est ainsi modifié :

a) Les mots : « aux articles L. 32-1 et D. 304 » sont remplacés par les mots : « à l'article L. 32-1 » ;

b) Les mots : « L. 37-3 et D. 305 » sont remplacés par les mots : « L. 36-15 et D. 296 » ;

c) La dernière phrase est supprimée ;

3° Le troisième alinéa est supprimé.

**Art. 20.** – Les articles D. 304 et D. 305 du même code sont abrogés.

**Art. 21.** – Le I de l'article D. 307 du même code est ainsi modifié :

1° Le troisième alinéa est complété par les mots suivants : « y compris les niveaux de qualité de service associés à cette interconnexion ou à cet accès » ;

2° Le quatrième alinéa est complété par les mots suivants : « et les évolutions prévues de celui-ci » ;

3° Le cinquième alinéa est ainsi modifié :

a) Après les mots : « y compris de toute condition », le mot : « limitant » est remplacé par le mot : « modifiant » ;

b) Après les mots : « l'accès », sont insérés les mots : « aux services et aux applications » ;

c) Après les mots : « ou l'utilisation », le mot : « des » est remplacé par les mots : « de ces » ;

d) Après le mot : « services et », sont insérés les mots : « de ces » ;

e) A la fin du cinquième alinéa, sont ajoutés les mots : « en particulier en ce qui concerne la migration à partir de l'infrastructure historique ».

**Art. 22.** – Les alinéas deux à vingt-quatre de l'article D. 308 du même code sont remplacés par les dispositions suivantes :

« L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse veille à ce que l'offre mentionnée à l'alinéa précédent tienne le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE sur les critères minimaux auxquels doit satisfaire une offre de référence. L'Autorité veille à ce que les indicateurs de performance clés soient précisés, en cas de besoin, ainsi que les niveaux de service correspondants, et contrôle leur respect. En outre, l'Autorité peut déterminer les sanctions financières afférentes à l'offre de référence. »

**Art. 23.** – Le premier alinéa de l'article D. 309 du même code est ainsi complété :

« L'Autorité peut imposer aux opérateurs l'obligation de fournir des produits et services d'accès à tous les opérateurs, y compris à eux-mêmes, selon les mêmes délais et conditions, y compris en matière de tarifs et de niveaux de service, et à l'aide des mêmes systèmes et procédés, pour assurer un accès équivalent. »



**Art. 24.** – L'article D. 310 du même code est ainsi modifié :

1° Au deuxième alinéa, après les mots : « l'accès à des éléments », les mots : « ou ressources de réseau spécifiques, y compris l'accès à des éléments de réseau qui ne sont pas actifs ou l'accès dégroupé à la boucle locale, dans les conditions prévues à l'article D. 308 » sont remplacés par les mots : « physiques de réseau spécifiques et aux ressources associées, le cas échéant, y compris l'accès dégroupé à la boucle et à la sous-boucle locale, et d'en autoriser l'utilisation » ;

2° Après le deuxième alinéa, il est inséré un troisième alinéa ainsi rédigé :

« 2° D'accorder à des tiers l'accès à des éléments et des services de réseau actifs ou virtuels spécifiques ; »

3° Le troisième alinéa est renuméroté : « 3° » ;

4° Le quatrième alinéa est renuméroté : « 4° » ;

5° Le cinquième alinéa est renuméroté : « 5° » et le mot : « particuliers » est remplacé par le mot : « spécifiques » ;

6° Le sixième alinéa est renuméroté : « 6° » ;

7° Le septième alinéa est renuméroté « 7° » ;

8° Le huitième alinéa est renuméroté : « 8° » et, après les mots : « des services de bout en bout », les mots : « , notamment en ce qui concerne les moyens destinés aux services de réseaux intelligents ou permettant » sont remplacés par le mot : « ou » ;

9° Le neuvième alinéa est renuméroté : « 9° » ;

10° Le dixième alinéa est renuméroté : « 10° » ;

11° Le onzième alinéa est renuméroté : « 11° » et les mots : « l'emplacement » sont remplacés par les mots : « la localisation ».

**Art. 25.** – L'article D. 311 du même code est ainsi modifié :

1° Au I, après les mots : « peut demander à ces opérateurs », les mots : « de respecter un encadrement pluriannuel des tarifs ou » sont supprimés ;

2° Le premier alinéa du II est complété par une phrase ainsi rédigée : « Elle peut également demander à cet opérateur de respecter un encadrement pluriannuel des tarifs. » ;

3° Après le troisième alinéa du II, est inséré un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« III. – Lorsqu'elle impose aux opérateurs fournissant un service de terminaison d'appel vocal des obligations mentionnées au I et au II du présent article, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse applique les principes, critères et indicateurs énoncés à l'annexe III de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen. »

**Art. 26.** – L'article D. 312 du même code est ainsi modifié :

1° Au troisième alinéa du I, les mots : « Ce taux tient compte du coût moyen pondéré des capitaux de l'opérateur concerné et de celui que supporterait un investisseur dans les activités de communications électroniques en France. » sont supprimés ;

2° Au III, les mots : « de reflet des coûts correspondants » sont remplacés par les mots : « des obligations tarifaires ».

**Art. 27.** – Après l'article D. 315 du même code, il est inséré un article D. 316 ainsi rédigé :

« *Art. D. 316.* – A l'issue de la consultation publique mentionnée à l'article L. 38-1-1, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse communique aux opérateurs ses conclusions préliminaires sur le fait de savoir si les engagements proposés respectent les objectifs, les critères et les procédures énoncés à l'article L. 38-1-1 et aux articles L. 38, L. 38-2-1, L. 38-2-2, selon le cas, et dans quelles conditions elle peut envisager de rendre les engagements contraignants.

« Le cas échéant, l'opérateur peut réviser son offre initiale pour tenir compte des conclusions préliminaires de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse et en vue de satisfaire aux critères énoncés à l'article L. 38-1-1 et aux articles L. 38, L. 38-2-1 et L. 38-2-2, selon le cas. »

## CHAPITRE V

### DISPOSITIONS RELATIVES AUX FRÉQUENCES RADIOÉLECTRIQUES

**Art. 28.** – L'article D. 406-14 du même code est abrogé.

**Art. 29.** – L'article D. 406-16 du même code est abrogé.

**Art. 30.** – A l'article D. 406-17-1 du même code, la référence : « IV » est remplacée par la référence : « VI ».

## CHAPITRE VI

### DISPOSITIONS RELATIVES AUX RESSOURCES EN NUMÉROTATION

**Art. 31.** – L'article D. 406-18 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « aux trois derniers alinéas de l'article L. 44 » sont remplacés par les mots : « à l'article L. 44-4 » et les mots : « en Guadeloupe, en Guyane, à La Réunion, en Martinique, à Mayotte » sont remplacés par les mots : « dans un même département d'outre-mer » ;

2° Au deuxième alinéa, le mot : « portabilité » est remplacé par le mot : « conservation ».

**Art. 32.** – Au premier alinéa de l'article D. 406-20 du même code, la référence : « IV » est remplacée par la référence : « III ».

## TITRE II

### MODIFICATIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION

**Art. 33.** – Le chapitre IV du titre II du livre II de la partie réglementaire du code de la consommation est complété par une section 12 ainsi rédigée :

#### « Section 12

##### « Contrats de services de communications électroniques

« Art. D. 224-30. – I. – Préalablement à la conclusion d'un contrat, les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public communiquent, en application du 1° de l'article L. 224-27-1, les informations suivantes :

« 1° Pour chaque service fourni, les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé et, pour les services autres que les services d'accès à l'internet, les indicateurs spécifiques assurés en matière de qualité. Lorsqu'aucun niveau minimal de qualité de service n'est proposé, mention doit en être faite.

« 2° Les montants dus respectivement au titre de l'activation du service de communications électroniques et ceux dus au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation.

« 3° Les informations concernant :

« a) Toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions ;

« b) Les frais éventuels liés au changement de fournisseur et les indemnités et formules de remboursement en cas de retard ou d'abus en matière de changement de fournisseur, ainsi que des informations sur les différentes procédures ;

« c) Des informations sur le droit des consommateurs utilisant des services prépayés d'obtenir le remboursement, sur demande, de tout avoir éventuel en cas de changement de fournisseur, conformément à l'article L. 44-4 du code des postes et des communications électroniques ;

« d) Les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat, notamment des informations sur le déblocage des équipements terminaux et sur la récupération éventuelle des coûts liés aux équipements terminaux.

« 4° Les indemnités et formules de remboursement éventuellement applicables, comprenant, le cas échéant, une référence expresse aux droits du consommateur, dans le cas où les niveaux de qualité de service prévus dans le contrat ne seraient pas atteints ou si le fournisseur réagit de manière inappropriée à un incident de sécurité, à une menace ou à une situation de vulnérabilité connues dans le logiciel ou le matériel.

« 5° Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur pour réagir à un incident de sécurité ou pour faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité.

« II. – Préalablement à la conclusion d'un contrat, les fournisseurs de services d'accès à l'internet et de communications électroniques interpersonnelles accessibles au public communiquent, en application du 2° de l'article L. 224-27-1, dans la mesure où elles concernent un service qu'ils fournissent, les informations suivantes :

« 1° Dans le cadre des principales caractéristiques de chaque service fourni :

« a) Les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé, conformément au 7° de l'article L. 36-7 du code des postes et des communications électroniques concernant les éléments suivants :

« – pour les services d'accès à l'internet : au moins la latence, la gigue et la perte de paquets ;

« – pour les services de communications interpersonnelles accessibles au public, lorsque ces fournisseurs contrôlent au moins certains éléments du réseau ou ont conclu un accord sur le niveau de service à cet effet avec les entreprises fournissant l'accès au réseau : au moins le délai nécessaire au raccordement initial, la probabilité d'échec et les retards de signalisation d'appel, conformément à l'annexe X de la directive 2018/1972 du Parlement et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen ;

« b) Toute condition, y compris les redevances, imposée par le fournisseur relative à l'utilisation des équipements terminaux fournis, sans préjudice du droit des consommateurs d'utiliser les équipements terminaux de leur choix conformément à l'article 3, paragraphe 1, du règlement 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 ;

« 2° Dans le cadre des informations sur les prix, outre les montants dus respectivement au titre de l'activation du service de communications électroniques et ceux dus au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation, les informations suivantes pour autant qu'elles soient applicables :

« a) Les conditions tarifaires des offres de services de communications électroniques spécifiques prévus par le contrat et, pour chacune de ces offres de services de communications électroniques, les types de services proposés, y compris, s'il y a lieu, les volumes de communications inclus par période de facturation, et le prix applicable aux unités de communication supplémentaires ;

« b) Dans le cas d'une ou plusieurs offres de services de communications électroniques prévoyant un volume prédéfini de communications, la possibilité pour les consommateurs de reporter tout volume inutilisé au titre de la période de facturation précédente sur la période de facturation suivante lorsque cette option est prévue par le contrat ;

« c) Les dispositifs permettant d'assurer la transparence de la facturation et le suivi du niveau de consommation ;

« d) Les informations sur les tarifs concernant des numéros ou des services soumis à des conditions tarifaires particulières ;

« e) Pour une offre groupée de services ou une offre groupée de services et d'équipements terminaux, le prix des différents éléments de l'offre groupée dans la mesure où ils sont également commercialisés séparément ;

« f) Des précisions sur le service après-vente, la maintenance et l'assistance à la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances ;

« g) Les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues ;

« 3° Dans le cadre des informations sur la durée du contrat portant sur des offres groupées et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci : s'il y a lieu, les conditions de résiliation de l'offre groupée ou d'éléments de celle-ci ;

« 4° Sans préjudice de l'article 13 du règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, les informations relatives aux données à caractère personnel nécessaires pour la prestation de service ou recueillies dans le cadre de la fourniture du service ;

« 5° Des précisions sur les produits et services conçus pour les personnes handicapées et sur les modalités d'obtention des mises à jour de ces informations.

« III. – Préalablement à la conclusion d'un contrat, les fournisseurs de services de communications électroniques fondés sur la numérotation accessibles au public communiquent, en application du 3° de l'article L. 224-27-1, dans la mesure où elles concernent un service qu'ils fournissent, les informations suivantes ;

« 1° Les éventuelles contraintes d'accès aux services d'urgence ou aux informations de localisation de l'appelant, faute de possibilité technique, pour autant que le service permette aux consommateurs d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation ;

« 2° Le droit du consommateur de décider de faire figurer ou non les données à caractère personnel le concernant dans un annuaire, et les types de données concernées, conformément à l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques.

« Art. D. 224-31. – En application de l'article L. 224-42-3, les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public qui soumettent la fourniture de ces services à certaines conditions, publient, sous une forme claire, complète, actualisée, lisible par machine et accessible pour les personnes handicapées, les informations suivantes :

« 1° Les coordonnées de l'entreprise ;

« 2° Au titre de la description des services proposés :

« a) L'étendue des services proposés et les principales caractéristiques de chaque service fourni, y compris tout niveau minimal de qualité de service, pour autant qu'il en est proposé, et toute restriction imposée par le fournisseur relative à l'utilisation des équipements terminaux fournis ;

« b) La tarification des services proposés, comprenant des informations sur les volumes de communications des offres de services de communications électroniques et les tarifs applicables aux unités de communication supplémentaires, aux numéros ou aux services soumis à des conditions tarifaires particulières, les redevances d'accès et les frais de maintenance, tous les types de frais d'utilisation, les formules tarifaires spéciales et ciblées et les frais additionnels éventuels, ainsi que les coûts relatifs aux équipements terminaux ;

« c) Les services après-vente, de maintenance et d'assistance clientèle proposés et les coordonnées de ceux-ci ;

« d) Les conditions contractuelles standard, y compris la durée du contrat, les frais en cas de résiliation anticipée du contrat, les droits liés à la résiliation d'une offre groupée ou d'éléments de celle-ci et les procédures et coûts directs inhérents à la portabilité des numéros et autres identifiants, le cas échéant ;

« e) Les informations sur l'accès aux services d'urgence et la localisation de l'appelant, ou toute limitation portant sur ce dernier point si l'entreprise est un fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation ou les informations relatives à l'accès aux services d'urgence si l'entreprise est un fournisseur de services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation ;

« f) Les détails sur les produits et services, y compris toute fonction, pratique, stratégie et procédure ainsi que les modifications du fonctionnement du service, spécifiquement conçus pour les personnes handicapées ;

« 3° Les mécanismes de règlement des litiges, y compris ceux qui sont mis en place par l'entreprise. »

**Art. 34.** – Le ministre de l'économie, des finances et de la relance, le ministre de l'intérieur, le ministre des outre-mer, le ministre des solidarités et de la santé et le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance et de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 septembre 2021.

JEAN CASTEX

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'économie,  
des finances et de la relance,*  
BRUNO LE MAIRE

*Le ministre de l'intérieur,*  
GÉRALD DARMANIN

*Le ministre des outre-mer,*  
SÉBASTIEN LECORNU

*Le ministre des solidarités  
et de la santé,*  
OLIVIER VÉRAN

*Le secrétaire d'État  
auprès du ministre de l'économie, des finances  
et de la relance et de la ministre de la cohésion des territoires  
et des relations avec les collectivités territoriales,  
chargé de la transition numérique  
et des communications électroniques,*  
CÉDRIC O