

# Le service universel des communications électroniques et le rôle de l'Arcep



© DR

En France, les obligations imposées aux opérateurs en matière de service universel des communications électroniques concernent le raccordement au réseau et le service de téléphonie fixe <sup>(1)</sup>. Le service est disponible sur l'ensemble du territoire (métropole, DOM, collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon) et accessible aux personnes handicapées.

**La désignation du ou des opérateurs prestataires du service universel <sup>(2)</sup>, ainsi que l'établissement des obligations, est une prérogative du ministère chargé des communications électroniques** (actuellement le ministère de l'Économie et des Finances) (voir Fiche 2 : Le contrôle de la qualité de service de la téléphonie fixe sur le réseau cuivre par l'Arcep).

**L'Arcep assure la gestion du service universel** au travers de trois aspects principaux.

## LE CALCUL DU COÛT DU SERVICE UNIVERSEL

Le calcul du coût net du service universel est effectué chaque année par l'Arcep. Il correspond à **la charge que le prestataire**

**pourrait éviter s'il n'était pas soumis à l'obligation de service universel**. Il fait l'objet d'une compensation financière, financée par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs, dès lors que le coût net constaté représente une charge excessive pour le prestataire.

## LE CONTRÔLE TARIFAIRE

L'Arcep dispose d'un pouvoir de contrôle sur l'ensemble des tarifs du service universel et exerce un pouvoir d'opposition *a priori* sur les modifications tarifaires proposées par son prestataire. Les tarifs **doivent être abordables et orientés vers les coûts**. Parmi ces tarifs figurent le tarif de l'abonnement téléphonique (17,96 € TTC) et le tarif de l'abonnement social (6,49 € TTC) dont bénéficient les plus démunis (bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapé).

## LA QUALITÉ DE SERVICE

Le prestataire de service universel est tenu, conformément au cahier des charges défini par le ministère, **de respecter un certain nombre d'obligations relatives à la qualité de service**. Il doit mesurer et publier des indicateurs de qualité de service. Ceux-ci portent notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation et le taux de défaillance des appels. **Des contraintes sont attachées à ces indicateurs**. Par exemple, le prestataire doit traiter 95 % des demandes de raccordement en moins de huit jours pour les lignes existantes, et en moins de douze jours pour l'ensemble des lignes. Orange publie chaque année ces indicateurs dans un rapport <sup>(3)</sup>.

L'Arcep contrôle le calcul et la publication de ces indicateurs, ainsi que le respect des niveaux cibles attachés à certains indicateurs.

<sup>(1)</sup> La composante « renseignements téléphoniques » a été supprimée par le ministère en 2011. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a supprimé la composante « cabines téléphoniques » et rendu la composante « annuaire imprimé » facultative.

<sup>(2)</sup> Il peut y avoir plusieurs prestataires. Il n'y en avait qu'un lors de la dernière désignation, dès lors cette expression sera utilisée au singulier par la suite.

<sup>(3)</sup> Rapport « Indicateurs QoS annuels, valeurs annuelles de l'année 2016 » <https://www.orange.com/fr/Innovation/Les-reseaux/Documentation>