

# Que faire en cas de défaillance du service téléphonique ?



## QUELS TYPES DE SERVICES INCLUT LE SERVICE UNIVERSEL ?

- Le service universel concerne **uniquement le service de téléphonie fixe**.
- Les dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de services haut ou très haut débit, via des box par exemple, relèvent des services consommateurs des opérateurs et n'entrent pas dans le champ du service universel (ex. : problèmes de connexions à internet, téléphonie sur IP, dysfonctionnement du matériel...).
- La téléphonie mobile ne relève pas non plus du service universel.

## QUELS TYPES DE TECHNOLOGIE LE PRESTATAIRE DU SERVICE UNIVERSEL PEUT-IL UTILISER ?

- L'arrêté du 31 octobre 2013 portant désignation de l'opérateur chargé du service universel prévoit que « *pour fournir la prestation de raccordement, l'opérateur définit l'infrastructure physique la mieux adaptée à la situation de chaque usager (ex : technologie cuivre, fibre optique, etc.)* »
- La **prestation de raccordement du service universel est donc neutre technologiquement**, c'est-à-dire que le service universel peut être fourni indifféremment via un réseau en cuivre, en fibre ou radio, selon le choix du prestataire du service universel.

## QUE FAIRE EN CAS DE DÉFAILLANCE DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE ?

**Problèmes expérimentés par un ou plusieurs usagers (ex : pas de raccordement, ligne coupée) : actions de l'usager**

- L'usager victime de défaillance du service téléphonique doit signaler individuellement le problème à l'opérateur prestataire, actuellement Orange :
  - Par téléphone au **3900** (réservé aux particuliers) ou au **3901** (réservé aux professionnels)
  - Par internet : <https://assistance.orange.fr/>

**En cas d'urgence ou de danger identifié par une collectivité, ou quand des cas individuels persistent : actions de la collectivité**

- Une collectivité, lorsque qu'elle constate une situation d'urgence (ex : câble téléphonique à terre) ou a été informée par un ou plusieurs de ses administrés d'un dysfonctionnement relevant du service universel (ex : client qui ne parvient pas à obtenir un

raccordement au service téléphonique, lignes coupées) peut le signaler à l'opérateur prestataire par le biais d'outils dédiés :

- via l'application Signal Réseaux, lorsqu'elle est disponible sur son territoire : (<https://signal-reseaux.orange.fr/>),
- au numéro gratuit dédié : **0 800 083 083** (24h/24, 7j/7).
- Si le problème persiste, la collectivité peut s'adresser à la direction régionale de l'opérateur : <http://www.orange.com/fr/Collectivites/Contacts-en-region>
- Si l'ensemble de ces démarches se révèlent infructueuses, la collectivité peut alors en informer l'Arcep, par la fourniture d'éléments étayés.

## L'ADDITION EST-ELLE À LA CHARGE DU PROPRIÉTAIRE ?

- Le raccordement d'une maison neuve au réseau téléphonique public peut nécessiter des travaux de génie civil (pose de poteaux et de fourreaux) importants.
  - Les travaux de génie civil situés sur la propriété privée et sur la voie publique située dans son prolongement, **sont à la charge du propriétaire**. Il est libre de **les confier à un prestataire distinct** du prestataire de service universel.
  - Les travaux de génie civil situés sur la voie publique éventuellement nécessaires au raccordement de la maison **sont à la charge de l'opérateur en charge du service téléphonique**. Toutefois, en cas de difficultés exceptionnelles de construction, une participation peut être facturée par l'opérateur au demandeur pour une résidence secondaire.
- Afin de garantir la continuité des ouvrages de génie civil « client » et « opérateur », il est nécessaire de définir leur point de rencontre : c'est le **point d'adduction**. La localisation du point d'adduction peut être fournie par Orange.
- Après ces travaux de génie civil, le raccordement, c'est-à-dire le tirage du câble, est à la charge d'Orange (hors frais standard et hors résidences secondaires).
- L'arrêté du 31 octobre 2013, indique, dans son paragraphe 6.2 « Information tarifaire des consommateurs » que l'opérateur doit fournir une information claire et précise permettant au consommateur de distinguer la prestation de raccordement fournie par Orange dans le cadre de sa mission de service universel de la réalisation des travaux d'adduction téléphonique.