

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

#### INDUSTRIE

**Arrêté du 3 décembre 2009 modifiant l'arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service de renseignements de la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques**

NOR : INDI0928645A

Le ministre auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, chargé de l'industrie,

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 35 à L. 35-8, R. 10 à R. 10-11 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu l'arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service de renseignements de la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu le dossier de candidature déposé le 3 février 2009 par la société Pages Jaunes ;

Vu l'avis n° 2009-0836 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 13 octobre 2009 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 28 octobre 2009,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le cahier des charges annexé à l'arrêté du 18 novembre 2009 susvisé est remplacé par celui annexé au présent arrêté.

**Art. 2.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 décembre 2009.

CHRISTIAN ESTROSI

#### A N N E X E

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ PAGES JAUNES CHARGÉE DE FOURNIR LE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS DE LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES PRÉVUE AU 2° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### Préambule

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'opérateur » se réfèrent à la société Pages Jaunes, désignée par le ministre chargé des communications électroniques pour fournir le service de renseignements de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

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

Article 1<sup>er</sup>*Conditions générales de fourniture*

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer, des collectivités de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon le service de renseignements de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2<sup>o</sup> de l'article L. 35-1 à partir du numéro 118612.

Il assure en permanence la disponibilité de ce service dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

L'opérateur peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie des prestations prévues à une ou plusieurs entreprises. Il conclut avec elle(s) des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par le code des postes et des communications électroniques et par le présent cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations.

*Description des prestations fournies*

L'opérateur fournit à un tarif abordable un service universel de renseignements téléphoniques des abonnés au service téléphonique au public fixe ou mobile. Ce service est mis en œuvre à partir des listes d'abonnés ou d'utilisateurs établies et mises à jour conformément à l'article L. 34.

## Article 2

*Mesures en faveur des utilisateurs handicapés*

Le service de renseignements objet du présent cahier des charges tient compte des besoins des personnes handicapées. L'opérateur fournit en particulier aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel un accès gratuit au service universel de renseignements.

## Article 3

*Relations avec les utilisateurs*

L'opérateur tient les utilisateurs informés de son offre de tarifs dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation, par tout moyen approprié, notamment par messages vocaux, conformément aux dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée. L'opérateur établit un catalogue de prix accessible gratuitement par un moyen électronique. L'opérateur veille à ce que les utilisateurs handicapés aient accès à ce catalogue dans des conditions adaptées à leur handicap.

## Article 4

*Qualité de service*

La qualité de service pour le service de renseignements est mesurée par les trois indicateurs suivants :

- l'indicateur mesurant le temps de réponse pour les services par standardistes et figurant dans la norme ETSI EG 202057-1 prévue par la décision de la Commission C (2006) 6364 du 11 décembre 2006 ;
- le taux d'appels servis mesurant la disponibilité du service ;
- le taux d'exactitude des réponses.

Concernant ces trois indicateurs, l'opérateur s'engage à respecter les valeurs minimales suivantes :

- temps de réponse : 90 % des appels traités en moins de dix secondes ;
- taux d'appels servis : 97 % des appels présentés ;
- taux d'exactitude des réponses : 97 % des appels traités.

L'opérateur communique à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et au ministre chargé des communications électroniques et publie annuellement la valeur des indicateurs de qualité de service précités. Ces obligations d'information doivent être mises en œuvre pour les indicateurs portant sur une année  $n$ , au plus tard le 31 mars de l'année  $n + 1$ .

L'opérateur doit aussi communiquer à la demande du ministre chargé des communications électroniques ou de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

- les données ayant servi au calcul des indicateurs ; l'opérateur conserve ces données pendant toute la période de désignation ;
- 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 ;

- un dossier englobant, outre les valeurs des indicateurs, leur définition, les modalités de leur mesure (conditions de collecte des données, processus et entités impliqués, limitations ou extensions par rapport à la définition, méthodes de calcul utilisées).

#### Article 5

##### *Modalités d'évolution des tarifs*

Les tarifs du service universel de renseignements respectent le principe d'égalité. Ils sont abordables et orientés vers les coûts. Conformément aux dispositions de l'article L. 35-2, les tarifs du service universel sont contrôlés par l'ARCEP. Les modalités de ce contrôle sont décrites par l'article R. 20-30-11.

Sans préjudice des dispositions particulières en matière de contrôle tarifaire fixées en application de l'article L. 35-2, l'opérateur communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, au moins un mois avant leur mise en œuvre.

#### Article 6

##### *Dispositions comptables et financement*

L'obligation de fournir les prestations de service universel, objet du présent cahier des charges, ne fait pas l'objet d'une compensation par le fonds de service universel.

#### Article 7

##### *Relations avec l'administration*

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électronique et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport sur la mise en œuvre des obligations fixées par le présent cahier des charges. Ce rapport, qui pour une année  $n$  doit être transmis au plus tard à la fin du premier semestre de l'année  $n + 1$ , comprend un bilan de la mise en œuvre des articles 1<sup>er</sup> et 2 et les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 4.

#### Article 8

##### *Durée de la désignation*

Sans préjudice de l'article L. 35-8, l'opérateur est désigné pour fournir les prestations de service universel, objet du présent cahier des charges pour une durée de deux ans.