

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### INDUSTRIE

#### **Arrêté du 3 mars 2005 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (service téléphonique)**

NOR : INDX0508148A

Le ministre délégué à 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. 33-1, L. 35 à L. 35-8, L. 36-7, R. 20-30 à R. 20-44 et D. 369 à D. 377 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 121-83, L. 121-84, L. 121-85 et L. 330-1 ;

Vu la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution ;

Vu la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom ;

Vu la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

Vu le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques et modifiant le code des postes et des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 relatif au contrôle des tarifs du service universel des communications électroniques ;

Vu l'avis d'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir 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 ;

Vu le dossier de candidature déposé le 16 décembre 2004 par la société France Télécom en réponse à l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir 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 ;

Vu le rapport d'instruction de l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir 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 ;

Vu l'avis n° 2005-0127 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 3 février 2005 sur la décision tarifaire n° 2004168 de France Télécom relative à la modification des frais de mise en service, du prix mensuel d'abonnement et du prix des communications nationales relatifs aux contrats « abonnement principal » et « abonnement social » ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 1<sup>er</sup> mars 2005 ;

Vu le courrier de la société France Télécom en date du 23 février 2005 ;

Vu l'avis n° 2005-0196 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 2 mars 2005,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La société France Télécom est désignée, pour une durée de quatre ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques et les services obligatoires prévus à l'article L. 35-5 du même code.

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

Fait à Paris, le 3 mars 2005.

PATRICK DEVEDJIAN

## A N N E X E

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR 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 ET LES SERVICES OBLIGATOIRES PRÉVUS À L'ARTICLE L. 35-5 DU MÊME CODE

### *Préambule*

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'opérateur » désignent la société France Télécom, désignée par le ministre chargé des communications électroniques pour fournir 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.

### 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 et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, 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 et les services obligatoires définis à l'article L. 35-5 du même code.

Il assure en permanence la disponibilité de ces services pour l'ensemble des utilisateurs sur l'ensemble du champ géographique précité 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 du service universel ou des services obligatoires à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles 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.

### Article 2

#### *Service téléphonique*

L'opérateur fournit à toute personne relevant du champ d'application défini à l'article 1<sup>er</sup> qui en fait la demande :

- un raccordement à un réseau téléphonique public ;
- une offre d'abonnement intitulée, au 1<sup>er</sup> janvier 2005, « abonnement principal » permettant d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à un débit suffisant pour permettre un accès à internet ;
- une offre de communications en provenance et à destination de la métropole, des départements d'outre-mer, des collectivités de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis-et-Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, ainsi que des pays étrangers.

L'opérateur effectue les raccordements nécessaires dans les meilleurs délais, conformément aux objectifs de qualité de service définis à l'article 7 du présent cahier des charges. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'abonné bénéficie d'une compensation financière ou commerciale.

Dans le cadre de l'offre mentionnée au quatrième alinéa, l'opérateur fournit gratuitement aux abonnés, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services énumérés ci-après d'interdiction sélective des appels sortants proposés dans le cadre de ladite offre :

- interdiction des appels internationaux ;
- interdiction des appels interurbains ;
- interdiction des appels nationaux vers les mobiles ;
- interdiction des appels vers les numéros du plan national de numérotation mettant en œuvre des mécanismes de reversement au destinataire final de la communication ou partiellement payés par celui-ci.

### Article 3

#### *Appels d'urgence*

L'opérateur assure la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques. Il ne reçoit pas de compensation au titre du service universel pour cela.

## Article 4

*Mesures en faveur des utilisateurs handicapés*

L'opérateur assure aux utilisateurs handicapés l'accès au service universel dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

L'opérateur assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap. L'opérateur en prévoit notamment la traduction en braille, sur demande des utilisateurs concernés, pour les personnes aveugles. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'opérateur fournit notamment un service d'échange de message écrits à partir d'un poste fixe (minimes-sages).

## Article 5

*Services obligatoires*

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire les services obligatoires suivants :

- un service de liaisons louées offrant des capacités de transmission entre points de raccordement au réseau, dans les conditions fixées aux articles D. 369 et suivants du code des postes et des communications électroniques ; ce service comprend les types de liaisons louées suivants : liaison louée à bande passante vocale de qualité ordinaire (analogique à 2 ou 4 fils), liaison louée à bande passante vocale de qualité spéciale (analogique à 2 ou 4 fils), liaison louée numérique à 64 kbit/s, liaison louée numérique à 2 048 kbit/s non structurée et liaison louée numérique à 2 048 kbit/s structurée ; l'opérateur s'engage sur le respect des délais standards en prévoyant des pénalités en cas de non-exécution des délais de rétablissement ;
- une offre d'accès au réseau numérique à intégration de services ; l'opérateur fournit à cette fin une offre d'accès de base isolé et une offre offrant, en plus des fonctionnalités de l'accès de base, deux interfaces analogiques pour la téléphonie classique ;
- une offre de commutation de données par paquets ; l'opérateur fournit à cette fin un service d'accès et de transport de données par paquets conforme au protocole international X. 25 ;
- une offre de services avancés de téléphonie vocale qui comprend les services suivants : numérotation au clavier ou DTMF (signalisation en fréquences vocales), identification de la ligne d'appel, sélection directe à l'arrivée, renvoi automatique d'appel.

## Article 6

*Relations avec les utilisateurs***1. Informations des utilisateurs**

L'opérateur informe les utilisateurs de son offre de service universel, des tarifs correspondants et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation.

Il assure aux utilisateurs handicapés un accès à ces informations adapté à leur handicap.

Il met ces informations régulièrement mises à jour à la disposition du public dans toutes ses agences commerciales et tous ses points de contact avec les clients, ainsi que par un moyen électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable.

**2. Modifications des installations et des prestations fournies**

L'opérateur ne peut modifier les conditions matérielles d'utilisation d'une des prestations de service universel qu'après information des utilisateurs et des organisations d'utilisateurs concernées et recueil de leurs remarques éventuelles. Les conditions et les délais de résiliation ou de modification sont publiés au moins six mois à l'avance.

Lorsqu'il s'agit de modifications techniques entraînant des remplacements ou des adaptations significatives des installations connectées au réseau, l'opérateur informe au moins dix-huit mois à l'avance les utilisateurs. L'opérateur informe les utilisateurs et associations d'utilisateurs concernées et recueille leurs remarques.

Les projets de modifications mentionnées aux deux alinéas précédents, leurs conditions de mise en œuvre et les délais de mise en conformité des équipements font l'objet d'une approbation préalable par l'Autorité de régulation des télécommunications. Celle-ci peut également, à la demande de l'opérateur, réduire à six mois minimum le délai prévu à l'alinéa précédent.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation, les informations relatives à de nouvelles offres relevant du service universel et les modifications des offres existantes, autres que tarifaires ou relevant des deux premiers alinéas du présent 2, sont publiées par l'opérateur en respectant un délai de préavis de huit jours.

Les dispositions du présent 2 s'appliquent sans préjudice des obligations résultant de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques et des prescriptions techniques définies en application de l'article L. 36-6 du même code.

#### Article 7

##### *Qualité de service*

L'opérateur se conforme aux obligations de qualité de service définies en annexe du présent arrêté.

L'opérateur effectue des mesures des indicateurs de qualité de service définis en annexe. Il communique les résultats de ces mesures au ministre chargé des communications électroniques dans le cadre du rapport prévu à l'article 12 du présent cahier des charges et à l'Autorité de régulation des télécommunications.

Les définitions, les méthodes de mesures et les résultats sont mis à la disposition du public par l'opérateur dans les conditions déterminées au 1 de l'article 6 du présent cahier des charges.

#### Article 8

##### *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, il sépare, 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.

#### Article 9

##### *Tarifs*

### **1. Péréquation géographique des tarifs et caractère abordable des tarifs**

L'opérateur fixe les tarifs des offres associées à la composante du service universel objet du présent cahier des charges dans le respect des principes fixés au I de l'article R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques.

En particulier, les prix des abonnements sont identiques sur l'ensemble du territoire métropolitain et les départements d'outre-mer. Des tarifs spécifiques peuvent cependant être appliqués en Guyane, dans les îles du nord de la Guadeloupe (Saint-Martin et Saint-Barthélemy) à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon pour tenir compte de la situation spécifique de ces territoires.

Ce principe de non-discrimination fondée sur la localisation géographique n'exclut pas que l'opérateur prévoie, en dehors du service universel, des dispositions commerciales adaptées aux différentes catégories de clientèles sur la base de critères de tarification objectifs et transparents et basés sur la distance de l'appel pour les communications.

L'opérateur propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ ou à destination des départements d'outre-mer, des collectivités de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi qu'à destination de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis-et-Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, aux heures de faible demande.

Les tarifs de l'opérateur comprennent un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications sur le territoire de l'Union européenne, aux heures de faible demande.

### **2. Information tarifaire des consommateurs**

L'opérateur établit un catalogue de prix pour le service téléphonique et les services obligatoires. Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de la société et les points de contact avec les clients et est accessible à un tarif raisonnable 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.

### **3. Modalités d'évolution des tarifs du service universel**

Les tarifs de la composante du service universel objet du présent cahier des charges sont contrôlés dans les conditions prévues à l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques.

Sous réserve du III et du IV de l'article R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications, au moins un mois avant leur mise en œuvre.

L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel mentionné aux articles L. 35-2 et R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques prend en compte l'évolution générale des prix, les gains d'efficacité prévus de l'opérateur et l'évolution des charges externes d'interconnexion et d'accès. Il est établi sur la base d'un indice de Laspeyres.

#### 4. Mesures particulières en faveur de certaines catégories de personnes

L'opérateur met en place un dispositif tarifaire spécifique en faveur des personnes ayant de faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34. Ce dispositif prend la forme d'une réduction sur le tarif de l'abonnement principal.

L'opérateur maintient également, pendant une année, en cas de défaut de paiement, 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.

##### Article 10

###### *Dispositions comptables et financement*

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

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

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques, le financement du coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges, pour un montant maximum de 242,7 millions d'euros par an (avant prise en compte de l'avantage mentionné à l'article R. 20-37-1 du code des postes et des communications électroniques et hors prise en compte du coût net de l'offre de tarifs en faveur des personnes ayant de faibles revenus prévue à l'article 9).

##### Article 11

###### *Durée de la désignation*

Sans préjudice de l'article L. 35-8 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur est désigné pour fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges pour une durée de quatre ans.

##### Article 12

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

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications un rapport sur la mise en œuvre des obligations fixées par le présent cahier des charges. Ce rapport comprend un bilan de la mise en œuvre des articles 2, 4 et 5, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 7 et une évaluation du prix moyen à la minute des communications par type de communication conformément à l'annexe II de l'avis d'appel à candidatures susvisé.

#### A N N E X E

##### INDICATEURS ET OBLIGATIONS MINIMALES DE QUALITÉ DE SERVICE

1. Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau : au maximum 8 jours calendaires.
2. Taux de défaillance par raccordement : au maximum 7,5 %.
3. Temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant : au maximum 15 %.
4. Taux de défaillance des appels : au maximum 0,7 %.
5. Durée d'établissement de la communication : au maximum 2,9 secondes.
6. Précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture : au maximum 0,08 %.

Les définitions et les méthodes de mesure de ces indicateurs sont fixées par l'annexe III de la directive 2002/22/CE susvisée.

L'ensemble de ces indicateurs sont calculés annuellement sur la base de 12 mois glissants.