

CHAPITRE XVIII

Egalité de traitement et information des utilisateurs18.1. *Egalité de traitement*

Le service fourni dans le cadre de la présente autorisation tel que décrit dans l'offre commerciale de l'opérateur est ouvert à tous ceux qui en font la demande dans le respect des conditions générales de l'offre de l'opérateur, sous réserve de maintenir la qualité de service telle qu'elle est définie au chapitre II du présent cahier des charges. A cette fin, l'opérateur organise son réseau et son service de manière à pouvoir satisfaire, dans des délais convenables, toute demande raisonnable au regard de son offre commerciale. Les clients doivent être traités de manière non discriminatoire.

18.2. *Information des utilisateurs*

L'opérateur informe le public sur :

- les conditions générales et contractuelles de fourniture du service fourni dans le cadre de la présente autorisation, qui précisent les conditions de renouvellement des contrats ainsi que, le cas échéant, toute durée contractuelle minimale, y compris celles relatives à la qualité de service ;
- les tarifs de ses offres, y compris les formules de réductions tarifaires.

Il met à disposition ces informations, tenues à jour, dans ses points de vente et par un moyen téléphonique ou électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable.

L'opérateur communique ces informations à l'Autorité de régulation des télécommunications avant de les porter à la connaissance du public.

18.3. *Contrats*

Les contrats respectent les dispositions de la loi du 10 janvier 1978 modifiée sur la protection et l'information des consommateurs et ne contiennent pas de clause contraire au code des postes et télécommunications ou aux dispositions prises pour son application.

Les contrats conclus avec les utilisateurs pour la fourniture du service téléphonique au public précisent au minimum :

- les conditions générales d'offres, notamment les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ;
- des informations sur les niveaux de qualité de service offerts ;
- les compensations accordées par l'opérateur à l'utilisateur en cas de manquement aux exigences de qualité précisées au chapitre II du présent cahier des charges ;
- les procédures de recours et d'indemnisation dont dispose l'utilisateur en cas de préjudice qu'il subit dont les conditions de traitement amiable des litiges ;
- les conditions d'interruption du service, en cas de factures impayées, après mise en demeure de l'abonné. Sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistant, ces conditions prévoient, lorsque cela est techniquement possible, que seul le service pour lequel des factures sont restées impayées est interrompu.

Chaque utilisateur reçoit les contrats conclus avec l'opérateur pour les prestations qu'il souscrit.

Les conditions contractuelles sont communiquées, sur demande, à l'Autorité de régulation des télécommunications.

18.4. *Mode de commercialisation des services offerts*

Si l'opérateur souhaite faire appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans les relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de leurs engagements au regard des obligations de l'opérateur prévues dans le présent cahier des charges.

Ces sociétés peuvent proposer des contrats d'abonnement au service de l'opérateur, ce dernier conservant la responsabilité de la fourniture du service à ces abonnés.

Arrêté du 3 décembre 2002 modifiant l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié autorisant la Société française du radiotéléphone à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public

NOR : INDI0220264A

La ministre déléguée à l'industrie,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment ses articles L. 33-1, L. 34-1 et L. 34-3 ;

Vu la loi de finances pour 2001 (n° 2000-1352 du 30 décembre 2000) modifiée, et notamment son article 36 ;

Vu le décret n° 2002-775 du 3 mai 2002 pris en application du 12° de l'article L. 32-2 du code des postes et télécommunications et relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunications ou par les installations radioélectriques ;

Vu l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié autorisant la Société française du radiotéléphone à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public ;

Vu l'avis relatif aux modalités et conditions d'attribution des autorisations pour l'introduction en France métropolitaine des systèmes mobiles de troisième génération publié le 29 décembre 2001 au *Journal officiel* ;

Vu l'avis relatif au paiement de redevances pour l'utilisation des fréquences allouées aux exploitants des systèmes de troisième génération ainsi qu'aux contributions de ces exploitants à des fins de réaménagement publié le 29 décembre 2001 au *Journal officiel* ;

Vu la décision n° 2002-931 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 22 octobre 2002 relative à la modification de l'arrêté du 18 juillet 2001 autorisant la Société française du radiotéléphone à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public ;

Vu le courrier de la Société française du radiotéléphone du 10 octobre 2002,

Arrête :

Art. 1^{er}. - A l'article 2 de l'arrêté du 18 juillet 2001 susvisé, les mots : « quinze ans » sont remplacés par les mots : « vingt ans ».

Art. 2. - Le cahier des charges annexé à l'arrêté du 18 juillet 2001 susvisé est modifié conformément à l'annexe au présent arrêté.

Art. 3. - Le présent arrêté et son annexe seront publiés au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 décembre 2002.

NICOLE FONTAINE

ANNEXE

MODIFICATIONS DU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'ÉTABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN RÉSEAU RADIOÉLECTRIQUE OUVERT AU PUBLIC À LA NORME UMTS DE LA FAMILLE IMT 2000 ET À LA FOURNITURE DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE AU PUBLIC

*Titulaire de l'autorisation***Société française du radiotéléphone**

I. - Le a du paragraphe 1.4 du chapitre I^{er} est ainsi rédigé :

« a) Itinérance métropolitaine avec un opérateur 3G ne disposant pas d'une autorisation GSM

« Dès lors que l'opérateur est un opérateur 3G disposant d'une autorisation GSM, l'opérateur est tenu de faire droit, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, aux demandes raisonnables d'itinérance sur son réseau GSM d'un opérateur 3G ne disposant pas d'une autorisation GSM durant une période de six ans à compter de la publication au *Journal officiel* de l'arrêté autorisant ce dernier à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public. Pour bénéficier d'une telle prestation, l'opérateur tiers doit remplir les conditions suivantes :

« Il ne doit pas avoir conclu d'accord d'itinérance sur le réseau GSM d'un autre opérateur 3G disposant d'une autorisation GSM ;

« Il doit s'être engagé à couvrir à terme les régions administratives sur lesquelles porte la demande d'itinérance ;

« Son réseau doit couvrir entre 25 et 95 % de la population métropolitaine pour le service de la voix et, au minimum, 20 % de la population métropolitaine pour le service de transmission de données à 144 kbits/s en mode "paquets".

« Les accords d'itinérance sont établis sur la base de négociations commerciales entre opérateurs. Ils doivent être communiqués à l'Autorité de régulation des télécommunications. Dès lors que l'opérateur est un opérateur 3G disposant d'une autorisation GSM, il est tenu à la demande d'un opérateur 3G ne disposant pas d'une autorisation GSM et, dès la délivrance de l'autorisation de ce dernier, d'engager des négociations commerciales en vue de conclure un tel accord d'itinérance métropolitaine, qui devra pouvoir entrer effectivement en vigueur dès que les conditions prévues ci-dessus auront été réalisées.

« De tels accords doivent permettre :

- « - l'accueil non discriminatoire des abonnés du réseau 3G de l'opérateur tiers sur le réseau GSM de l'opérateur ;
- « - la fourniture aux abonnés du réseau 3G de l'opérateur tiers des types de services disponibles sur le réseau GSM de l'opérateur et accessibles aux abonnés de l'opérateur, et obligatoirement l'accès aux services d'urgence ;
- « - la continuité des services entre le réseau GSM de l'opérateur et le réseau 3G de l'opérateur tiers, de manière transparente pour l'abonné, y compris pendant les communications, si cela est rendu techniquement possible et mis en œuvre pour lui-même par l'opérateur.

« Les accords d'itinérance conclus par l'opérateur peuvent prévoir des modalités différentes, compatibles avec les dispositions du présent cahier des charges, si l'autre partie y consent.

« En cas d'échec des négociations commerciales ou de désaccord sur la conclusion ou l'exécution d'un accord d'itinérance, l'Autorité de régulation des télécommunications peut être saisie d'une demande de règlement de différend par l'une ou l'autre des parties, en application des dispositions de l'article L. 36-8 du code des postes et télécommunications. »

II. - Le dernier alinéa du chapitre IV est supprimé.

III. - Le chapitre V est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Par ailleurs, l'opérateur respecte les dispositions du décret n° 2002-775 du 3 mai 2002 relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunications ou par les installations radioélectriques. »

IV. - Le *a* du paragraphe 8.3 du chapitre VIII est ainsi rédigé :

« a) Redevances de mise à disposition et de gestion des fréquences de la bande IMT 2000

« Les redevances de mise à disposition et de gestion des fréquences du service mobile mentionnées au *b* du chapitre 1^{er} du présent cahier des charges sont liquidées conformément aux dispositions de l'article 36 de la loi de finances pour 2001 modifiée, selon les modalités suivantes :

- « - une part fixe d'un montant de 619 209 795,27 €, versée le 30 septembre de l'année de délivrance de l'autorisation ou lors de cette délivrance si celle-ci intervient postérieurement au 30 septembre ;
- « - une part variable versée annuellement avant le 30 juin de l'année en cours au titre de l'utilisation des fréquences de l'année précédente. Cette redevance est calculée en pourcentage du chiffre d'affaires réalisé au titre de l'utilisation des dites fréquences attribuées à l'opérateur.

« Le chiffre d'affaires pertinent comprend les recettes d'exploitations (hors taxes) suivantes, pour autant qu'elles soient réalisées grâce à l'utilisation des fréquences allouées à l'opérateur pour l'exploitation d'un réseau 3G :

« 1. Recettes de fourniture de service téléphonique et de transport de données aux clients directs et indirects (soit respectivement les recettes de vente au détail et de vente en gros de ces services) de l'opérateur. Ces recettes intègrent celles de même nature réalisées par les entreprises dont l'opérateur détient le contrôle ou qui sont contrôlées par une société détenant également le contrôle de l'opérateur. Une société est considérée comme en contrôlant une autre si elle respecte les critères de l'article L. 233-3 du code de commerce ;

« 2. Recettes perçues par l'opérateur à raison de services ou de prestations fournies à des tiers en rapport avec les services mentionnés au 1. en particulier les prestations publicitaires, de référencement ou la perception de commission dans le cadre du commerce électronique ;

« 3. Recettes de mise en service et de raccordement au réseau ;

« 4. Recettes liées à la vente de services (y compris la fourniture de contenus) dans le cadre d'une transaction vocale ou de données. Les versements aux fournisseurs de services sont déduits de ces recettes ;

« 5. Recettes liées à l'interconnexion, à l'exclusion des appels issus d'un autre réseau 3G titulaire d'une autorisation en France ;

« 6. Recettes issues des clients en itinérance sur le réseau 3G de l'opérateur ;

« 7. Eventuellement, tout nouveau service utilisant les fréquences 3G.

« Le chiffre d'affaires pertinent ne comprend pas les revenus tirés de la vente de terminaux.

« La part variable de la redevance est égale à 1 % du montant total du chiffre d'affaires défini ci-dessus.

« L'opérateur devra tenir un système d'information et une comptabilité analytique permettant d'allouer à l'activité 3G les recettes, les coûts et les investissements spécifiques à cette activité,

ainsi que les recettes et coûts communs aux activités 3G et autres activités de l'opérateur (GSM ou autres), selon une nomenclature arrêtée conjointement par le ministre chargé des télécommunications et l'Autorité de régulation des télécommunications après consultation des titulaires d'une autorisation 3G.

« L'opérateur remettra chaque année avant le 30 mai au ministre chargé des télécommunications et à l'Autorité de régulation des télécommunications, d'une part, un rapport des comptes audités relatifs à l'activité 3G et contenant en particulier les informations permettant de déterminer le montant de la redevance et, d'autre part, des comptes prévisionnels pour l'année suivante. Le financement de cet audit est assuré par l'opérateur. Si l'opérateur est également titulaire d'une autorisation GSM, il remettra également un rapport sur l'usage respectif des fréquences GSM et 3G, en particulier pour le service de voix, par les clients disposant d'un accès aux deux réseaux mobiles de l'opérateur.

« Conformément aux articles L. 32-4 et L. 40 du code des postes et télécommunications, les agents de l'administration des télécommunications peuvent recueillir auprès de l'opérateur tout document nécessaire pour vérifier l'exactitude des déclarations prévues ci-dessus. Pour ce contrôle, l'administration des télécommunications pourra se faire assister de fonctionnaires appartenant à l'administration des finances. »

V. - Le paragraphe 13.4 du chapitre XIII est supprimé.

Arrêté du 3 décembre 2002 modifiant l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié autorisant la société Orange France à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public

NOR : INDI0220265A

La ministre déléguée à l'industrie,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment ses articles L. 33-1, L. 34-1 et L. 34-3 ;

Vu la loi de finances pour 2001 (n° 2000-1352 du 30 décembre 2000) modifiée, et notamment son article 36 ;

Vu le décret n° 2002-775 du 3 mai 2002 pris en application du 12^e de l'article L. 32-2 du code des postes et télécommunications et relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunications ou par les installations radioélectriques ;

Vu l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié autorisant la société Orange France à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public ;

Vu l'avis relatif aux modalités et conditions d'attribution des autorisations pour l'introduction en France métropolitaine des systèmes mobiles de troisième génération publié le 29 décembre 2001 au *Journal officiel* ;

Vu l'avis relatif au paiement de redevances pour l'utilisation des fréquences allouées aux exploitants des systèmes de troisième génération ainsi qu'aux contributions de ces exploitants à des fins de réaménagement publié le 29 décembre 2001 au *Journal officiel* ;

Vu la décision n° 2002-932 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 22 octobre 2002 relative à la modification de l'arrêté du 18 juillet 2001 autorisant la société Orange France à établir et exploiter un réseau radioélectrique de troisième génération ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public ;

Vu le courrier de la société Orange France du 11 octobre 2002,

Arrête :

Art. 1^{er}. - A l'article 2 de l'arrêté du 18 juillet 2001 susvisé, les mots : « quinze ans » sont remplacés par les mots : « vingt ans ».

Art. 2. - Le cahier des charges annexé à l'arrêté du 18 juillet 2001 susvisé est modifié conformément à l'annexe au présent arrêté.

Art. 3. - Le présent arrêté et son annexe seront publiés au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 décembre 2002.

NICOLE FONTAINE

A N N E X E

MODIFICATIONS DU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'ÉTABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN RÉSEAU RADIOÉLECTRIQUE OUVERT AU PUBLIC À LA NORME UMTS DE LA FAMILLE IMT 2000 ET À LA FOURNITURE DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE AU PUBLIC

Titulaire de l'autorisation

Orange France

I. - Le *a* du paragraphe 1.4 du chapitre I^{er} est ainsi rédigé :