

Avis n° 03-1112
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 15 octobre 2003
sur la demande de la société UPC France de proposer
la prise en charge des dettes téléphoniques à ses abonnés

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment ses articles L. 35-1, L. 35-3 et R. 20-34 ;

Vu l'arrêté du 25 février 2003 fixant au titre de l'année 2003 le montant maximal des crédits disponibles par département pour la prise en charge des dettes téléphoniques ;

Vu la demande initiale de la société UPC France en date du 11 août 2003, complétée par sa réponse au questionnaire émis par l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 3 octobre 2003 ;

Après en avoir délibéré le 15 octobre 2003 ;

I. Le cadre réglementaire.

L'article L. 35-1 du code des postes et télécommunications prévoit qu'au titre du service universel des télécommunications "*certaines catégories de personne en raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap*" peuvent bénéficier de "*conditions tarifaires et techniques prenant en compte le(ur)s difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique*", conditions désignées sous l'expression "tarifs sociaux". Un opérateur peut, au titre de l'article L. 35-3 de ce même code, fournir une offre de tarifs sociaux à ses clients, le coût de cette proposition étant déduit de sa contribution au fonds de service universel.

Ces tarifs sociaux peuvent se traduire, en vertu de l'article R. 20-34 du code des postes et télécommunications, soit au titre de son alinéa I, par une réduction de la facture téléphonique des clients éligibles, soit au titre de son alinéa II, par une prise en charge des dettes téléphoniques des abonnés.

L'alinéa II de l'article R. 20-34 précise que les dépenses prises en charge comprennent l'abonnement au service téléphonique fixe ainsi que les communications nationales vers des abonnés au service téléphonique fixe ou mobile, à l'exclusion des communications vers l'international ainsi que celles vers les services Audiotel ou Teletel puisqu'elles mettent en « *oeuvre des mécanismes de reversement au destinataire final de la communication* ». La décision de prise en charge appartient au préfet du département de résidence du demandeur, sur avis d'une commission, qui prend en compte « *le niveau de revenu, la situation sociale et familiale du demandeur et les justifications apportées à l'appui de la demande* ».

Par ailleurs, tout opérateur proposant une telle offre doit fournir à ses abonnés, après qu'ils ont fait la demande pour en bénéficier auprès de la commission, un accès restreint au service téléphonique, comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer les appels aux services gratuits et d'urgence d'un opérateur, jusqu'au jour de la décision du préfet et au plus tard 90 jours après la date de réception par l'abonné de la mise en demeure de payer la dette téléphonique adressée par l'opérateur.

Enfin, tout opérateur souhaitant fournir une de ces offres doit se conformer à la procédure prévue à l'alinéa III de l'article R. 20-34 précité, en vertu de laquelle l'Autorité doit rendre un avis sur le projet de l'opérateur.

II. La demande de la société UPC France

Par courrier, en date du 11 août 2003, la société UPC France a informé conjointement l'Autorité et La Ministre déléguée à l'industrie de son souhait de faire bénéficier ses clients du dispositif de prise en charge des dettes téléphoniques, tel que prévu par les dispositions de l'article R.20-34 II du code des postes et télécommunications.

III. Analyse effectuée par l'Autorité de la demande la société UPC France.

Un questionnaire a été adressé le 9 septembre 2003 par l'Autorité à la société UPC France pour mieux connaître son activité et sa capacité à justifier des coûts au regard de son système d'information.

L'Autorité note que la société UPC France est avec plus de 55.000 clients à son service de téléphonie fixe à ce jour le seul opérateur alternatif de boucle locale sur le marché de la téléphonie fixe résidentielle.

La société UPC France qui offre à ses abonnés un service de téléphonie par le câble a déployé son activité sur 5 régions :

- en banlieue parisienne, dans les départements de l'Essonne, des Hauts de Seine, de Seine Saint-Denis, de Seine Maritime, de Seine et Marne, du Val de Marne et du Val d'Oise ;
- dans la région Rhône-Alpes, dans les départements de l'Ain, d'Isère, de Loire et du Rhône ;
- dans la Haute Vienne ;
- Et en Provence, dans les départements des Bouches du Rhône, du Vaucluse et du Var.

L'offre de la société UPC France, susceptible de répondre à la demande de certains de ses clients permet en conséquence d'élargir le nombre de bénéficiaires potentiels.

Le système d'information de la société UPC France doit permettre de calculer le montant dont cet opérateur sera crédité au titre du fonds de service universel pour une année civile donnée ; en particulier, il devra être en mesure de communiquer le nombre d'abonnés concernés, le montant de la dette prise en charge, voire toutes informations complémentaires permettant d'identifier les abonnés concernés, en cas notamment d'écart significatif entre les chiffres fournis par les Commissions départementales et ceux de la société UPC France.

La société UPC France a assuré à l'Autorité que son système d'information était conforme aux demandes de l'Autorité.

En conséquence et afin de faire bénéficier le plus grand nombre de bénéficiaires de la prise en charge des dettes téléphoniques, l'Autorité émet un avis favorable à la demande de la société UPC France de prendre en charge les dettes téléphoniques, dans le cadre du dispositif des commissions départementales.

Le présent avis sera transmis à la ministre déléguée à l'industrie et pour information à la société UPC France.

Fait à Paris, le 15 octobre 2003

Le président

Paul Champsaur