

Avis n° 2009-0835
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 13 octobre 2009
sur le projet de cahier des charges de la société France Télécom qui sera annexé à
l'arrêté désignant cet opérateur pour prendre en charge les prestations du service
universel des communications électroniques relatives au service téléphonique.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

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 (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 35 à L. 35-8, L. 36-5, R. 20-30 à R. 20-44 et R. 10 à R. 10-11 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 121-83 à L. 121-85 ;

Vu l'arrêté du 12 mars 1998 autorisant la société France Télécom à établir et exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public ;

Vu la demande d'avis du ministre chargé de l'industrie, en date du 28 septembre 2009 ;

Vu le courrier de France Télécom adressé au directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, en date du 12 octobre 2009 ;

Après en avoir délibéré le 13 octobre 2009,

I. Le contexte

Le cadre juridique relatif au service universel des communications électroniques résulte principalement :

- de la directive « service universel » susvisée ;
- des articles L. 35 à L. 35-8, R. 20-30 à R. 20-44 et R. 10 à R. 10-11 du CPCE.

L'article L. 35-1 du CPCE prévoit que le service universel des communications électroniques fournit à tous :

- 1° un service téléphonique de qualité à un prix abordable ;
- 2° un service de renseignements et un annuaire d'abonnés sous forme imprimée et électronique ;
- 3° l'accès à des cabines téléphoniques publiques installées sur le domaine public ;
- 4° des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés afin d'assurer, d'une part, un accès aux services mentionnés aux 1°, 2° et 3° qui soit équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et, d'autre part, le caractère abordable de ces services.

L'article L. 35-3 du même code précise qu'un fonds de service universel des communications électroniques assure le financement des coûts nets des obligations prévues par l'article L. 35-1 si ces coûts constituent une charge excessive pour un opérateur qui en a la charge.

L'article L. 35-2 de ce code prévoit que la fourniture du service universel fait l'objet de cahiers des charges. Ces cahiers des charges sont annexés aux arrêtés désignant les opérateurs chargés de fournir les prestations de service universel. La désignation intervient à l'issue d'appels à candidatures. L'article R. 20-30 de ce code précise toutefois qu'un opérateur désigné peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation des prestations de service universel à une ou plusieurs sociétés. Il conclut des conventions qui garantissent le maintien des obligations de service universel. L'opérateur désigné reste seul responsable de l'exécution de ces obligations.

II. Sur le projet de cahier des charges qui sera annexé à l'arrêté désignant l'opérateur en charge des prestations de service universel relatives au service téléphonique

La composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE consiste à fournir l'accès au réseau téléphonique public. Elle permet à l'ensemble des utilisateurs de bénéficier d'un raccordement à un réseau téléphonique public et d'un « *service téléphonique de qualité* », à un « *prix abordable* ». En outre, cette composante prend en compte les spécificités de certains territoires français d'outre-mer, notamment dans la tarification des services téléphoniques. Grâce au service universel, le consommateur dispose en métropole et dans les DOM et les COM de Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte d'une offre d'abonnement permettant d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données permettant l'accès à Internet à un débit suffisant.

1) Sur les services fournis

a) Le raccordement

Une des dimensions essentielles du service universel consiste à garantir à tous un accès abordable au service téléphonique sur tout le territoire. L'opérateur prestataire de la composante téléphonique du service universel est tenu de raccorder tout usager qui en fait la demande à l'un de ses réseaux téléphoniques ouverts au public.

A travers les remontées de sa mission « relations avec les consommateurs », l'Autorité a pu constater que certains consommateurs ont des difficultés à comprendre le périmètre exact du raccordement régulé au titre du service universel et les technologies pouvant être utilisées pour ce raccordement. Une certaine confusion entre les prestations de raccordement, d'adduction, d'extension du réseau public et la prestation complète de connexion au réseau existe en pratique. Compte tenu de ce constat, le nouveau cahier des charges pourrait préciser ces différentes notions et imposer à l'opérateur désigné la reprise de ces précisions dans les conditions générales de vente de son offre de service téléphonique au titre du service universel.

La connexion à un réseau téléphonique public comprend toutes les étapes permettant au domicile d'un usager sans accès au service téléphonique fixe d'être connecté physiquement et logiquement à un des réseaux publics téléphoniques de l'opérateur prestataire de la composante 1° du service universel. Le raccordement est l'étape finale de la connexion au réseau téléphonique public et toutes les étapes ne sont pas à la charge de l'opérateur de service universel.

Ainsi, l'adduction, consistant à préparer uniquement sur la propriété privée de l'utilisateur et, le cas échéant, sur les voies privées et servitudes nécessaires à l'opération les infrastructures de génie civil (conduites, pleine terre) ou de poteaux permettant d'accueillir le lien de branchement au réseau téléphonique public, est à la charge de l'utilisateur ou de son lotisseur.

En revanche, dans le cadre du service universel, l'opérateur désigné est tenu de réaliser à ses frais l'extension de son réseau public jusqu'au point du domaine public le plus proche de la propriété privée de l'utilisateur qui fait une demande de connexion à l'un de ses réseaux téléphoniques ouverts au public. Seuls des cas de circonstances exceptionnelles peuvent justifier qu'une partie des frais de l'extension du réseau public soit couverte par l'utilisateur.

Une fois ces deux étapes réalisées, la prestation de raccordement régulée tarifairement dans le cadre du service téléphonique du service universel correspond au branchement au réseau. Il s'agit par exemple de la pose de la desserte câblée entre le point de concentration de l'opérateur et le point de terminaison au domicile de l'utilisateur, de la desserte interne à l'intérieur du domicile de l'abonné et de l'installation de prises téléphoniques si nécessaire.

Enfin, concernant les technologies permettant dans le cadre du service universel de fournir le raccordement à un réseau téléphonique public, il apparaît que le cadre législatif et réglementaire n'est aucunement prescriptif.

L'opérateur désigné est donc libre de proposer un raccordement au réseau téléphonique ouvert au public en utilisant des technologies de son choix (réseau téléphonique commuté, voix sur IP, mobile, solution satellitaire, etc.).

De même, l'opérateur désigné est libre de choisir l'infrastructure physique correspondant le mieux à la situation de l'utilisateur (boucle locale cuivre, radio, fibre, etc.). Ce principe de neutralité technologique du raccordement au service téléphonique du service universel pourrait être rappelé explicitement dans le cahier des charges.

b) L'identification de la ligne d'appel

L'Autorité observe que le service d'identification de la ligne d'appel, auparavant présentation du numéro, est assuré dans le projet de cahier des charges par le service de présentation du nom. Il s'agit pour les deux services, d'un système d'identification de la ligne appelante, la présentation du nom permettant en plus en interrogeant les bases de données de l'annuaire universel d'afficher les nom et prénom (ou raison sociale) de la personne détentricice de la ligne appelante.

Cette évolution induit une hausse du tarif du service d'identification de la ligne d'appel de 1,25 € HT / mois à 1,92 € HT / mois soit une hausse de 53,6 % (0,67 € HT / mois).

Par ailleurs, pour que l'affichage du nom de la personne détentrice de la ligne appelante soit possible, il est nécessaire que la ligne de la personne soit inscrite dans l'annuaire universel. Or contrairement aux services de téléphonie fixe, la majorité des abonnés aux services de téléphonie mobile ne figurent pas dans les bases de données de l'annuaire universel. De ce fait, il est probable que, pour un nombre significatif d'appels entrants, le consommateur ayant souscrit au service de présentation du nom ne puisse en réalité bénéficier que de la présentation du numéro (affichage du numéro par défaut lorsque le nom n'est pas disponible).

c) Les services obligatoires

1. Le service de liaisons louées numériques à 64 kbit/s

L'Autorité observe que le projet de cahier des charges pour la fourniture de la composante 1° du service universel maintient la fourniture d'un service de liaisons louées numériques à 64 kbits/s pour les clients existants qui en font expressément la demande.

L'Autorité tient à rappeler qu'une offre technique ne peut s'abstraire des évolutions technologiques et qu'au cas d'espèce, il lui semble raisonnable que le service de liaisons louées numériques à 64 kbit/s soit fermé (commerciallement le 30 juin 2010 au plus tard et techniquement le 31 décembre 2011 selon le cahier des charges), le service de liaisons louées à 2048 kbit/s étant légitime à répondre à terme aux besoins des clients disposant aujourd'hui du service à 64 kbit/s.

La fermeture d'un service obligatoire du service universel tel que le service de liaisons louées numériques à 64 kbit/s doit cependant se faire dans le respect des principes de continuité et d'adaptabilité mentionnés à l'article L. 35 du code des postes et des communications électroniques et rappelés à l'article R. 20-30. En pratique, il revient alors à l'opérateur de service universel d'informer ses clients qui disposent d'un délai d'un mois pour s'opposer expressément à la fermeture du service.

Enfin, l'Autorité note que le projet de cahier des charges du service universel prévoit que l'opérateur fournit une offre de service de commutation de données par paquets fondée sur la technologie IP en remplacement de l'offre reposant sur la norme X.25. A cet égard, France Télécom a annoncé publiquement le 31 décembre 2007 la fermeture commerciale de son service reposant sur la norme X.25 au plus tard le 1^{er} juillet 2008, fermeture commerciale qu'elle a repoussée, le 8 juillet 2008, au 1^{er} avril 2009. Il reviendra à l'opérateur d'accompagner ses clients dans ce processus de fermeture de service.

2. Sur les autres services obligatoires

L'Autorité n'a pas de remarque particulière sur les autres évolutions de services obligatoires par rapport au précédent cahier des charges.

2) Sur les mesures en faveur des utilisateurs handicapés

a) Accès à une information adaptée

Le service universel recouvre, pour chacune des trois composantes, des mesures en faveur des utilisateurs handicapés de façon à leur garantir un accès aux services équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs. Pour la composante de service téléphonique, le cahier des charges proposé par le ministère chargé de l'industrie précise à ce titre que l'opérateur de service universel assure aux utilisateurs handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap.

France Télécom a édité en janvier 2008 un catalogue transversal, réalisé à partir des préoccupations identifiées des clients et non plus centré sur les produits. Des produits répondant à des besoins spécifiques des personnes handicapées sont proposés.

Pour les personnes non-voyantes ou malvoyantes, France Télécom fournit gratuitement des informations en braille et en larges caractères, sur demande de l'abonné, et prend en charge les frais d'envoi. Les documents concernés sont les suivants : la facture téléphonique, les conditions générales d'abonnement, les conditions spécifiques de la facture et certaines notices d'utilisation.

b) Services adaptés aux personnes malentendantes ou ayant des problèmes d'élocution

Pour les personnes malentendantes ou ayant des problèmes d'élocution, le cahier des charges prévoit que l'opérateur fournirait «*un service d'envoi et de réception de messages écrits à partir d'un poste fixe*» et «*tout autre service équivalent à un prix abordable*». Au regard des obligations imposées à France Télécom lors de sa désignation en 2005 comme opérateur de la composante de service téléphonique du service universel, cette clause apparaît comme un effort accru en matière d'accessibilité, puisque seuls les messages écrits (mini-messages) étaient alors inclus. Toutefois, rien ne figure dans le texte quant à la nature d'un éventuel «*service équivalent*» ou aux conditions dans lesquelles il pourrait être proposé. Les obligations formelles directement liées à la déficience auditive ou aux difficultés d'élocution restent donc au même niveau qu'en 2005.

Si l'on ajoute la suppression d'autres obligations qui contribuaient indirectement à l'accessibilité du service téléphonique aux personnes touchées par ces handicaps, on peut même craindre une régression de cette accessibilité. La pérennité de l'offre Minitel Dialogue est en effet menacée, alors qu'elle était la seule solution de communication téléphonique par écrit en temps réel accessible sur l'ensemble du réseau fixe : le terminal est pour l'instant mis à disposition à un prix de location réduit tandis que les accessoires afférents (périphérique et flash) le sont gratuitement ; le service (payant) 3618 ou la fonction dialogue (tarif de la communication vocale équivalente) permettent les communications téléphoniques à partir d'une ligne fixe entre deux Minitels (un message vocal prévient le correspondant de se connecter au Minitel). Le terminal Minitel n'est déjà plus disponible que par correspondance, auprès de la boutique spécialisée de France Télécom. L'extinction future du service n'est plus à exclure, sans que les messages écrits puissent clairement s'y substituer : la communication par messages écrits ne présente pas les caractères d'immédiateté et de simultanéité de l'échange par Minitel Dialogue. Outre le moindre confort d'utilisation, certains usagers du Minitel Dialogue – personnes souffrant d'un autre handicap, personnes âgées – éprouveraient des difficultés à changer d'outil. Enfin, la disparition du Minitel priverait les usagers handicapés d'un moyen relativement efficace de contacter les services d'urgence, l'envoi et la réception de messages écrits depuis une ligne fixe n'offrant pas de garanties fortes sur cette question.

Avant la suppression du Minitel, il serait souhaitable que l'opérateur mette en œuvre un service présentant un confort d'utilisation et des fonctionnalités équivalents ou supérieurs, dans le cadre du service universel. Un outil de communication simultanée par texte par exemple constituerait un moyen de communication susceptible de remplacer le Minitel, par sa simplicité d'utilisation, sa sécurité et ses fonctionnalités. Un tel service de communication par texte devrait pouvoir être déployé relativement rapidement. France Télécom est en effet impliquée dans le programme transnational de recherche et développement «*Total Conversation*», soutenu par l'Union Internationale des Télécommunications, dont l'un des axes est un protocole de communication par texte en temps réel sur IP, selon des modalités similaires à celles du Minitel Dialogue. Il serait souhaitable que le cahier des charges engage

l'opérateur sur un horizon de déploiement aussi proche que possible pour le déploiement de services de texte sur IP, et sur la distribution, le moment venu, de terminaux adaptés. Une transition pourrait être envisagée pour remplacer graduellement le Minitel en informant la clientèle concernée.

3) Sur les indicateurs de qualité de service

L'Autorité relève qu'au cours de la prochaine période de dévolution, les indicateurs de qualité de service présentés dans le projet de cahier des charges sont plus conformes à ceux de la directive « service universel » (directive 2002/22/CE) en application de la norme ETSI EG 201 769-1 dans la mesure où les paramètres à mesurer recouvrent des mesures percentiles. Elle se félicite du niveau inchangé des obligations minimales par rapport à celui de la période de dévolution précédente et du renforcement des exigences en matière de publications.

Ainsi, l'Autorité salue l'inscription d'une date limite à laquelle le prestataire publie les indicateurs, date fixée pour les indicateurs nationaux au 31 mars de l'année n+1 pour l'année n. Elle souhaite, dans un souci de plus grande lisibilité, que la publication annuelle des indicateurs nationaux et des méthodes de calcul s'accompagne de la publication des définitions utilisées, sur le site Internet de France Télécom, avec pour chacun de ses indicateurs, les valeurs de ses obligations minimales. L'Autorité retient que, dans la rédaction proposée, la date limite de publication des valeurs annuelles des indicateurs, prévue au plus tard le 31 mars de l'année n+1 pour l'année n, s'applique aussi à la date de communication des valeurs annuelles des indicateurs régionaux par France Télécom au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Elle relève que la date limite de publication des valeurs trimestrielles intervient au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu, soit le 30 avril au titre du premier trimestre de l'année concernée par exemple.

L'Autorité se réjouit de pouvoir disposer d'informations trimestrielles et que cette communication englobe pour chaque région et pour l'ensemble du territoire, un état détaillé des situations les plus extrêmes en matière de délai de livraison des accès téléphoniques ou de réparation à la suite de défaillances, ce qui lui permettra de suivre plus finement les difficultés locales.

Elle relève très positivement que sur demande des autorités (ministre et Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), l'opérateur devra fournir des éléments complémentaires relatifs aux données ayant servi au calcul des indicateurs et, 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 des résultats ainsi que sur les mesures décidées pour y remédier. Selon l'Autorité, la description des mesures préventives, correctives ou évolutives décidées devrait inclure le calendrier de mise en œuvre et les montants (charges opérationnelles et investissements) engagés.

L'Autorité souhaite que la communication annuelle des indicateurs puisse faire, à la demande du ministre ou à sa propre demande, l'objet d'un dossier qui englobe outre les valeurs des indicateurs, leur définition, les conditions de mesure (conditions de collecte des données, processus impliqués, entités impactées, limitations ou extensions par rapport à la définition) ainsi que leur méthode de mesure utilisée (données entrant en jeu, règles d'exclusion, unités, etc.).

La transmission des indicateurs doit être associée à la définition très précise des termes et des méthodes de mesure des indicateurs, comme le prévoit la directive. Dans un souci de plus grande lisibilité du présent cahier des charges, l'Autorité souhaite que ceux des éléments figurant en annexe 1 et qui concernent la communication des résultats en matière de service universel figurent à l'article 3 du cahier des charges. De façon analogue, les modalités de

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

diffusion des résultats relatives aux services obligatoires gagneraient à être précisées au sein de ce même article au lieu de figurer en annexe 2.

L'Autorité relève que les indicateurs listés en annexe 1, doivent être fournis avant et après le 30 juin 2010, date de la première publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe pour les opérateurs, comme le prévoit l'arrêté du 30 janvier 2009 homologuant la décision de l'Autorité n° 2008-1362 en date du 4 décembre 2008. Or, dans un souci de permanence des méthodes employées et de meilleur calibrage des nouveaux indicateurs employés, l'Autorité souhaite que soit maintenue pendant une année civile, la production des indicateurs historiques, correspondant à ceux définis lors de la période de dévolution précédente. Cela implique qu'au minimum, pour la période antérieure au 31 décembre 2010, France Télécom devra fournir deux valeurs d'indicateurs, deux définitions et deux méthodes de mesure sur la base des définitions et méthodes de mesure mises en œuvre au cours de l'année 2007, qui était la dernière année pour laquelle l'opérateur avait publié sur son site ses indicateurs de qualité de service, à la date de publication des avis d'appels à candidatures. Pour la période postérieure au 30 juin 2010, si cette date de modification d'indicateur perdure, de façon analogue, France Télécom fournira, pendant un an, deux valeurs d'indicateurs, deux définitions et deux méthodes de mesure sur la base des définitions, l'une correspondant à celle mise en œuvre pour la période allant jusqu'au 30 juin 2010, l'autre pour la période postérieure.

Enfin, l'Autorité souhaite que la durée de conservation des données ayant servi au calcul des indicateurs de qualité de service par France Télécom corresponde au minimum à la durée de désignation de France Télécom pour le service téléphonique plus trois mois, soit trente-neuf mois.

a) Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau

Cet indicateur mesure la performance de l'opérateur et la fiabilité de son engagement vis-à-vis du client final. Le strict respect de la norme ETSI conduit à la communication par l'opérateur prestataire du service universel du nombre de jours moyen de retard par rapport au délai fixé dans le cas où le pourcentage des demandes livrées dans le délai cible (et correspondant à l'obligation minimale) ne serait pas respecté.

L'Autorité relève l'exclusion à juste titre des cas où l'utilisateur a demandé une date de livraison postérieure au délai client et se félicite des éléments complémentaires qui pourront être apportés à sa demande ou à celle du ministre en cas de dégradation ou de non respect des obligations minimales.

b) Taux de défaillance par raccordement

L'Autorité souhaite que le terme de « *défaillance* » entendu comme défaillance technique irréfutable et prenant en compte les dégradations de service, figure systématiquement dans le cahier des charges et son annexe, de façon à lever toute ambiguïté avec le terme de « *panne* », qui désigne une panne avérée et franche sur l'accès.

L'Autorité note que la rédaction proposée du cahier des charges prévoit avant le 30 juin 2010 deux mesures : l'une dans les 30 jours suivant la mise en service et qui met l'accent sur la performance des étapes de déploiement du réseau, l'autre au delà des 30 jours qui met en lumière les efforts de maintenance corrective et préventive. Cette deuxième mesure pourrait, en cohérence avec la décision de l'Autorité n° 2008-1362, porter sur l'ensemble de la durée de vie de la ligne.

Pour le cas où la rédaction proposée serait maintenue, l'Autorité souhaite que le nombre de lignes « *pertinent* », intervenant pour le calcul de l'indicateur au dénominateur soit qualifié. Elle recommande qu'il corresponde au nombre moyen d'accès au réseau pour la période concernée.

c) Temps de réparation d'une défaillance téléphonique

Cet indicateur mesure, là encore, la performance de l'opérateur et la fiabilité de son engagement vis-à-vis du client final.

Comme le taux de défaillance par raccordement, l'Autorité relève l'exclusion à juste titre des cas où l'utilisateur ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti au prestataire pour effectuer l'intervention. Elle se félicite des éléments complémentaires qui pourront être apportés à sa demande ou à celle du ministre, en cas de dégradation ou de non respect des obligations minimales.

4) Sur les relations avec les utilisateurs

Afin de garantir la cohérence avec le cahier des charges de l'opérateur prestataire du service téléphonique, il serait souhaitable que l'opérateur désigné reprenne explicitement dans les conditions générales de son offre de service téléphonique au titre du service universel tous les éléments du présent cahier des charges concernant le consommateur, notamment le périmètre des offres, leurs définitions, les tarifs, les méthodes de facturation et les engagements de qualité de service.

5) Sur les tarifs

a) Information tarifaire des consommateurs

L'Autorité note que le catalogue des prix est désormais accessible « *gratuitement par un moyen électronique* » là où, au cours de la période dévolution précédente, il était accessible à « *un tarif raisonnable par un moyen électronique* ». Cette évolution rédactionnelle prend en compte l'utilisation croissante d'Internet.

b) Modalités d'évolution des tarifs du service universel

Dans le cadre de son pouvoir d'encadrement tarifaire défini par le R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité est systématiquement saisie pour avis sur toutes les modifications tarifaires de l'opérateur désigné un mois avant leur mise en œuvre, à l'exception des prestations dans le périmètre de l'encadrement tarifaire pluriannuel.

En l'absence de saisine de l'Autorité dans le cadre de son pouvoir d'encadrement tarifaire, l'Autorité relève que la rédaction de l'avis d'appel à candidatures, conduisait l'opérateur désigné à communiquer les modifications de ses tarifs du service universel huit jours avant qu'ils ne soient portés à la connaissance des consommateurs et des utilisateurs. La rédaction proposée dans le présent projet de cahier des charges est conforme à l'article R. 20-30-11 et remplace le fait générateur de la date à partir de laquelle court le délai, en l'occurrence la date de prise de connaissance des utilisateurs, par la date d'application des tarifs concernés. Il est souhaitable que l'Autorité de tutelle ait connaissance des modifications des tarifs du service universel avant que n'intervienne l'information des utilisateurs. Une modification rédactionnelle en ce sens figure en annexe.

c) Mesures particulières en faveur de certaines catégories de personnes

L'Autorité se félicite de la levée de la restriction antérieure imposée au dispositif tarifaire spécifique en faveur des personnes ayant des faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34, qui précisait que le dispositif prenait la forme d'une réduction sur le tarif de l'abonnement principal à la téléphonie fixe.

Cette évolution prend en compte la multiplication des offres forfaitaires intervenues sur le marché et se fait à cadre réglementaire constant : elle autorise désormais les abonnés à des offres forfaitaires multiservices englobant à la fois abonnement et communications à bénéficier également du dispositif de la réduction tarifaire, dans la mesure où leur fournisseur a obtenu du ministère l'homologation de l'offre correspondante au titre du dispositif de tarifs sociaux.

6) Sur le financement

L'Autorité note que le projet d'article 7 dispose que la composante « service téléphonique » fera l'objet d'une compensation par le fonds de service universel pour un montant maximal de 1,5 million d'euros par an (avant prise en compte des avantages immatériels et hors tarifs sociaux). Le plafond de 1,5 million d'euros par an est en phase avec le montant de la dernière évaluation définitive connue, au moment de la réponse de France Télécom à l'avis d'appel à candidatures, en l'occurrence celui de l'année 2006.

Toutefois, dans une lettre en date du 12 octobre 2009 adressée à l'Autorité, France Télécom a souhaité souligner qu'elle envisageait des efforts importants de déploiement du service téléphonique dans des zones très isolées. La prise en compte de ces efforts nécessiterait un aménagement des méthodes de calcul qui pourrait rendre obsolète la référence à l'évaluation 2006.

7) Relations avec l'administration

L'Autorité se félicite, comme pour les indicateurs de qualité de service, de l'existence d'une date limite, fixée à la fin du premier trimestre de l'année n+1, pour le rapport sur la mise en œuvre des obligations. Cette date limite pour la transmission du rapport permet aux autorités (ministre et Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) de clore un exercice donné et d'analyser, pour la période concernée, les éléments communiqués.

8) Durée de la désignation

L'Autorité note que le projet d'article 9 dispose que l'opérateur est désigné pour fournir les prestations relatives au service téléphonique pour une durée de trois ans.

L'Autorité émet un avis favorable sur le projet de cahier des charges relatif au service téléphonique, sous réserve de la prise en compte des remarques énoncées ci-dessus et des modifications rédactionnelles formulées en annexe.

Le présent avis et les propositions rédactionnelles annexées seront transmis au ministre auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, chargé de l'industrie.

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Fait à Paris, le 13 octobre 2009

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

Annexe

**PROJET DE CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIETE FRANCE TELECOM QUI SERA ANNEXE A
L'ARRETE DESIGNANT CET OPERATEUR POUR PRENDRE EN CHARGE DES PRESTATIONS DU
SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES RELATIVES AU SERVICE
TELEPHONIQUE**

Texte transmis pour avis à l'Autorité	Texte résultant de l'avis de l'Autorité
(Les propositions de suppression sont en <i>italique</i>)	(Les propositions d'ajout sont en <i>italique</i> , les propositions de suppression sont barrées)
[...]	[...]
Article 1^{er}	Article 1^{er}
Services fournis	Services fournis
1-1] Fourniture de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1 ^o de l'article L. 35-1	1-1] Fourniture de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1 ^o de l'article L. 35-1
L'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande :	L'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande :
- un raccordement à un réseau téléphonique ouvert au public ;	- un raccordement à un réseau téléphonique ouvert au public (<i>branchement au réseau, desserte externe, desserte interne, éléments de connectivité</i>) ;
	<i>ce raccordement nécessite deux étapes préalables distinctes :</i> <i>1. l'adduction à la charge de l'usager ou du lotisseur, strictement limitée à la propriété privée de l'usager et, le cas échéant, aux voies privées et aux servitudes nécessaires à l'opération ;</i> <i>2. l'extension du réseau public à la charge de l'opérateur prestataire jusqu'au point du domaine public le plus proche de la propriété privée concernée ;</i> <i>le présent cahier des charges n'impose pas une technologie particulière pour la fourniture de ce raccordement ;"</i>
[...]	[...]
L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire mentionné au 1-1 les services obligatoires	L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire mentionné au 1-1 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 ; 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 2048 kbit/s non structurée.

* liaison louée numérique à 64 kbit/s.

Concernant *ce type de liaison louée*, l'opérateur pourra procéder, *sauf pour les clients existants qui en font expressément la demande*, à l'arrêt anticipé de la prise de commande et à la fermeture technique *au plus tard le 30 juin 2010 et le 31 décembre 2011*.

[...]

Article 3

Qualité de service

La qualité de service est mesurée au regard des indicateurs figurant en annexe 1 pour les prestations de service universel et en annexe 2 pour les services obligatoires. L'annexe 1 précise les modalités de mesure de ces indicateurs et les valeurs minimales les concernant qui doivent être respectées par l'opérateur. Elle indique aussi les informations qui doivent être fournies par l'opérateur aux pouvoirs publics ainsi qu'aux utilisateurs.

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 ; 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 2048 kbit/s non structurée.

* liaison louée numérique à 64 kbit/s.

Concernant *l'offre de liaison louée numérique à 64 kbit/s*, l'opérateur pourra procéder, *sauf refus exprès motivé du client dans un délai d'un mois à compter de la notification de l'opérateur*, à l'arrêt anticipé de la prise de commande *le 30 juin 2010 au plus tard* et à la fermeture technique *le 31 décembre 2011 au plus tard*.

[...]

Article 3

Qualité de service

La qualité de service est mesurée au regard des indicateurs figurant en annexe 1 pour les prestations de service universel et en annexe 2 pour les services obligatoires. L'annexe 1 précise les modalités de mesure de ces indicateurs et les valeurs minimales les concernant qui doivent être respectées par l'opérateur. Elle indique aussi les informations qui doivent être fournies par l'opérateur aux pouvoirs publics ainsi qu'aux utilisateurs. *Les définitions, méthodes de mesures et résultats sont publiés par l'opérateur sur son site Internet, pour une année n, au plus tard le 31 mars de l'année n + 1, avec pour chacun des indicateurs les valeurs de ses obligations minimales, dans les conditions prévues au 6-2 de l'article 6.*

Déplacé de l'annexe 1 à l'article 3

3-1] Communication aux pouvoirs publics

L'opérateur communique à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et au ministre chargé des

<p>Annexe 1</p> <p>3-2] Publication des résultats</p> <p>Les valeurs annuelles des indicateurs nationaux et les méthodes de calcul qui ont été utilisées sont publiées par l'opérateur, pour une année n, au plus tard le 31 mars de l'année $n + 1$.</p>	<p><i>communications électroniques les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs prévus au 1. Les résultats transmis sont à la fois régionaux et nationaux.</i></p> <p><i>Pour les mesures trimestrielles, la communication doit intervenir au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu.</i></p> <p><i>Pour les mesures annuelles, la communication afférente aux résultats d'une année n doit intervenir au plus tard le 31 mars de l'année $n + 1$.</i></p> <p><i>L'opérateur doit aussi communiquer :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- un état trimestriel des travaux qu'il met en œuvre pour adopter les modes de calculs des indicateurs de qualité qui doivent être appliqués au plus tard le 30 juin 2010 ;</i> <i>- un état trimestriel détaillé, tant au niveau national qu'au niveau régional, des situations les plus extrêmes en matière de délai de livraison des raccordements et de réparation ; cet état fait notamment apparaître, pour chaque région et pour l'ensemble du territoire, le nombre de raccordements réalisés ou en instance plus de 30 jours après la demande et le nombre de défaillances non réparées dans les 15 jours suivant leur signalisation ; cet état doit être transmis au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu.</i> <i>- à la demande du ministre chargé des communications électroniques ou de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>* les données ayant servi au calcul des indicateurs ; l'opérateur conserve ces données sur 15 mois glissants pendant la durée de la période de désignation plus trois mois ;</i> <i>* 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.</i> <p><i>3-2] Publication des résultats</i></p> <p><i>Les valeurs annuelles des indicateurs nationaux et les méthodes de calcul qui ont été utilisées sont publiées par l'opérateur, pour une année n, au plus tard le 31 mars de l'année $n + 1$.</i></p>
---	---

<p style="text-align: center;">Article 4</p> <p style="text-align: center;">Relations avec les utilisateurs</p> <p>4-1] Informations des utilisateurs</p> <p>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.</p> <p>[...]</p> <p style="text-align: center;">Article 6</p> <p style="text-align: center;">Tarifs</p> <p>[...]</p> <p>6-3] Modalités d'évolution des tarifs du service universel</p> <p>Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, l'opérateur communique les modifications <i>ses</i> tarifs du service universel au</p>	<p>3-3] <i>Dispositions en faveur des consommateurs</i></p> <p><i>L'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques précise les informations qui doivent figurer dans les contrats. Ces informations portent notamment sur le niveau de qualité de service et sur les compensations dues si ce niveau n'est pas atteint.</i></p> <p><i>L'opérateur précise, pour les indicateurs cités au 1-1) et 1-3) de la présente annexe, dans les contrats portant sur les prestations de service universel décrites à l'article 1 du présent cahier des charges, ses engagements en termes de qualité de service. L'opérateur s'engage à verser une compensation en cas de non respect de ses engagements. Le montant de cette compensation figure dans les contrats concernés.</i></p> <p>[...]</p> <p style="text-align: center;">Article 4</p> <p style="text-align: center;">Relations avec les utilisateurs</p> <p>4-1] Informations des utilisateurs</p> <p><i>En reprenant explicitement les éléments du présent cahier des charges dans ses conditions générales, l'opérateur informe les utilisateurs de son offre de service universel (définitions des prestations, périmètre des offres, engagements de qualité de service), des modalités de facturation, 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.</i></p> <p style="text-align: center;">Article 6</p> <p style="text-align: center;">Tarifs</p> <p>[...]</p> <p>6-3] Modalités d'évolution des tarifs du service universel</p> <p>Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, l'opérateur communique les modifications <i>des</i> tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation</p>
---	---

ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, huit jours avant leur application.

Article 7

Dispositions comptables et financement

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44, 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 1,5 million d'euros par an (avant prise en compte de l'avantage mentionné à l'article R. 20-37-1 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 6 du présent cahier des charges).

Article 8

Relations avec l'administration

Annexe 1

1] Définition et modalités de calcul des indicateurs mesurant la qualité de service

Les indicateurs définis ci-après doivent être mesurés au niveau régional et national.

des communications électroniques et des postes huit jours avant *qu'ils ne soient portés à la connaissance des consommateurs et des utilisateurs.*

Article 7

Dispositions comptables et financement

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44, 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 1,5 million d'euros par an à *méthode d'évaluation constante* (avant prise en compte de l'avantage mentionné à l'article R. 20-37-1 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 6 du présent cahier des charges).

Article 8

Relations avec l'administration

Annexe 1

1] Définition et modalités de calcul des indicateurs mesurant la qualité de service

Les indicateurs définis ci-après doivent être mesurés au niveau régional et national.

Durant la période transitoire allant au plus tard jusqu'au 30 juin 2010, l'opérateur devra fournir les mêmes indicateurs que ceux de la précédente dévolution, en assurant la permanence des méthodes de calcul employées avec celles mises en œuvre au cours de l'année 2007, qui était la dernière année où l'opérateur avait publié sur son site, à la date de publication des avis d'appels à candidatures, les indicateurs de qualité de service.

Les indicateurs définis ci-après correspondent aux indicateurs à l'issue de la période transitoire fixée au *plus tard le 30 juin 2010.*

1-1] Délai de fourniture pour le

<p>1-1] Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau</p> <p>a) <u>Jusqu'au 30 juin 2010 plus tard</u></p> <p>L'indicateur est défini comme le délai moyen exprimé en jours calendaires entre la date de dépôt de la commande et la date de mise en service calculé sur la production des Lignes Principales (LP).</p> <p>Sont exclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les constructions de ligne principale pour le marché Opérateurs à savoir les offres ADSL Nu, de gros et de dégroupage total ; - les constructions de ligne principale pour les offres ADSL Nu de détail et pour l'autoconsommation de l'opérateur ; - les raccordements exécutés au-delà du délai contractuel de 8 jours à la demande du client. <p>b) <u>A partir du 30 juin 2010 au plus tard</u></p> <p>Cet indicateur est évalué sur la base des 50 %, 95 % et 99 % des demandes traitées le plus rapidement (premier calcul effectué conformément au a au paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-1) et du pourcentage des demandes conformes à l'engagement client. Si le pourcentage des demandes livrées dans le délai est inférieur à 80 %, l'indicateur du nombre moyen de jours pour les demandes tardives par rapport à l'engagement client doit être fourni (deuxième calcul effectué conformément au b du paragraphe 5-1-3 de la norme susvisée). Sont exclus du premier calcul les cas où l'utilisateur a demandé à son initiative une date de livraison postérieure au délai maximal imposé au prestataire. Sont exclus des deux calculs les cas où l'utilisateur n'a pas donné accès à l'installateur à la date et à l'heure prévues.</p> <p>1-2] Taux de défaillance par raccordement</p> <p>a) <u>Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard</u></p> <p>L'opérateur mesure le taux de signalisations de pannes survenues : dans les 30 jours suivant la mise en service et ayant donné lieu à une intervention, d'une part, au-delà de ces 30 jours, d'autre part. Le taux est égal au rapport entre :</p>	<p>raccordement initial au réseau</p> <p>a) <u>Jusqu'au 30 juin 2010 plus tard</u></p> <p>L'indicateur est défini comme le délai moyen exprimé en jours calendaires entre la date de dépôt de la commande et la date de mise en service calculé sur la production des Lignes Principales (LP).</p> <p>Sont exclus :-</p> <ul style="list-style-type: none"> — les constructions de ligne principale pour le marché Opérateurs à savoir les offres ADSL Nu, de gros et de dégroupage total ; — les constructions de ligne principale pour les offres ADSL Nu de détail et pour l'autoconsommation de l'opérateur ; — les raccordements exécutés au-delà du délai contractuel de 8 jours à la demande du client. <p>b) <u>A partir du 30 juin 2010 au plus tard</u></p> <p>Cet indicateur est évalué sur la base des 50 %, 95 % et 99 % des demandes traitées le plus rapidement (premier calcul effectué conformément au a au paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-1) et du pourcentage des demandes conformes à l'engagement client. Si le pourcentage des demandes livrées dans le délai est inférieur à 80 %, l'indicateur du nombre moyen de jours pour les demandes tardives par rapport à l'engagement client doit être fourni (deuxième calcul effectué conformément au b du paragraphe 5-1-3 de la norme susvisée). Sont exclus du premier calcul les cas où l'utilisateur a demandé à son initiative une date de livraison postérieure au délai maximal imposé au prestataire. Sont exclus des deux calculs les cas où l'utilisateur n'a pas donné accès à l'installateur à la date et à l'heure prévues.</p> <p>1-2] Taux de défaillance par raccordement</p> <p>a) <u>Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard</u></p> <p>L'opérateur mesure le taux de signalisations de pannes survenues : dans les 30 jours suivant la mise en service et ayant donné lieu à une intervention, d'une part, au-delà de ces 30 jours, d'autre part. Le taux est égal au rapport entre :-</p> <ul style="list-style-type: none"> — le nombre de signalisations de pannes traitées
---	---

<p>- le nombre de signalisations de pannes traitées dans une période considérée, - le nombre de lignes pertinent à la fin du mois précédent cette période.</p>	<p> dans une période considérée, - le nombre de lignes pertinent à la fin du mois précédent cette période.</p>
<p>b) A partir du 30 juin 2010 au plus tard</p>	<p>b) A partir du 30 juin 2010 au plus tard</p>
<p>L'indicateur est évalué sur la base du taux de panne par raccordement correspondant au nombre de pannes sur les lignes en service rapporté à ce nombre de lignes, conformément au paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.</p>	<p>L'indicateur est évalué sur la base du taux de panne <i>défaillance</i> par raccordement correspondant au nombre de pannes <i>défaillances</i> sur les lignes en service rapporté à ce nombre de lignes, conformément au paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.</p>
<p>1-3] Temps de réparation d'une défaillance téléphonique</p>	<p>1-3] Temps de réparation d'une défaillance téléphonique</p>
<p>a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard</p>	<p>a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard</p>
<p>Il est évalué sur la base du taux de non respect du délai contractuel de traitement d'une signalisation de panne sur support analogique. Le taux est égal au rapport entre :</p>	<p> Il est évalué sur la base du taux de non respect du délai contractuel de traitement d'une signalisation de panne sur support analogique. Le taux est égal au rapport entre :</p>
<p>- le nombre d'interventions de technicien faisant suite à une telle signalisation par un client, réglée dans la période considérée et dont le rétablissement du service est intervenu au-delà du délai contractuel prévu, calculé en jour ouvré à partir de la date et l'heure de signalisation ;</p>	<p> - le nombre d'interventions de technicien faisant suite à une telle signalisation par un client, réglée dans la période considérée et dont le rétablissement du service est intervenu au-delà du délai contractuel prévu, calculé en jour ouvré à partir de la date et l'heure de signalisation ;</p>
<p>- le nombre d'interventions de ce type sur la période considérée.</p>	<p> - le nombre d'interventions de ce type sur la période considérée.</p>
<p>L'opérateur tient compte de toutes les signalisations ayant donné lieu à une intervention, quel que soit le support concerné, pour les motifs suivants : absence de tonalité, mauvaise audition, absence de réception d'appels.</p>	<p> L'opérateur tient compte de toutes les signalisations ayant donné lieu à une intervention, quel que soit le support concerné, pour les motifs suivants : absence de tonalité, mauvaise audition, absence de réception d'appels.</p>
<p>b) A partir du 30 juin 2010 au plus tard</p>	<p>b) A partir du 30 juin 2010 au plus tard</p>
<p>L'indicateur est évalué sur la base des 80 %, 85% et 95 % de dérangements d'abonnés relevés le plus rapidement (paragraphe 5-5-3 [a] de la norme ETSI EG 202 057-1) exprimés en heures, sans se restreindre aux heures ouvrées. Sont exclus les cas où l'utilisateur ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti au prestataire pour effectuer l'intervention.</p>	<p>L'indicateur est évalué sur la base des 80 %, 85 % et 95 % de <i>défaillances téléphoniques dérangements</i> d'abonnés relevés le plus rapidement (paragraphe 5-5-3 [a] de la norme ETSI EG 202 057-1) exprimés en heures, sans se restreindre aux heures ouvrées. Sont exclus les cas où l'utilisateur ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti au prestataire pour effectuer l'intervention.</p>
	<p><i>Les délais sont précisés en heures calendaires.</i></p>

1-4] Taux de défaillance des appels

a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard

Le taux de défaillance des appels correspond au taux d'inefficacité technique des appels au départ du poste de l'abonné à destination d'un numéro géographique.

Il est égal au rapport entre le nombre de tentatives d'appels au départ des abonnés à la téléphonie fixe de l'opérateur, transportés par l'opérateur, vers un abonné à la téléphonie fixe de l'opérateur et n'ayant pu aboutir du fait du réseau et le nombre total des appels départ à l'exclusion des appels inefficaces dus à une faute du demandeur, du demandé, pour occupation ou non réponse.

b) A partir du 30 juin 2010 au plus tard

L'indicateur se définit comme le taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels départs nationaux d'une part et pour les appels internationaux d'autre part (conformément au paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

1-5] Durée d'établissement de la communication

a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard

La durée d'établissement de la communication correspond au délai après numérotation des appels transportés au départ des abonnés au réseau de téléphonie fixe de l'opérateur par l'opérateur vers les abonnés de téléphonie fixe de l'opérateur.

b) Après le 30 juin 2010 au plus tard

L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation (conformément au

1-4] Taux de défaillance des appels

~~a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard~~

~~Le taux de défaillance des appels correspond au taux d'inefficacité technique des appels au départ du poste de l'abonné à destination d'un numéro géographique.~~

~~Il est égal au rapport entre le nombre de tentatives d'appels au départ des abonnés à la téléphonie fixe de l'opérateur, transportés par l'opérateur, vers un abonné à la téléphonie fixe de l'opérateur et n'ayant pu aboutir du fait du réseau et le nombre total des appels départ à l'exclusion des appels inefficaces dus à une faute du demandeur, du demandé, pour occupation ou non réponse.~~

~~b) A partir du 30 juin 2010 au plus tard~~

~~Les indicateurs se définissent comme les taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels départs nationaux d'une part et pour les appels internationaux d'autre part (conformément au paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).~~

1-5] Durée d'établissement de la communication

~~a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard~~

~~La durée d'établissement de la communication correspond au délai après numérotation des appels transportés au départ des abonnés au réseau de téléphonie fixe de l'opérateur par l'opérateur vers les abonnés de téléphonie fixe de l'opérateur.~~

~~b) Après le 30 juin 2010 au plus tard~~

~~L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le~~

<p>paragraphe 5-2-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).</p> <p>1-6] Précision de la facture</p> <p>1-7] Délais de réponse aux réclamations des usagers</p> <p>Cet indicateur est évalué sur la base des 80 % et des 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202-057-1.</p> <p>1-8] Délai de réponse aux réclamations sur facture.</p> <p>Cet indicateur est évalué sur la même base que l'indicateur prévu au 1-7.</p> <p><i>Ces deux indicateurs seront calculés avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur désigné.</i></p> <p>2] Engagements de l'opérateur portant sur les indicateurs décrits au 1</p>	<p>signal d'occupation (conformément au paragraphe 5-2-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).</p> <p>1-6] Précision de la facture</p> <p>1-7] Délai de réponse aux réclamations des usagers</p> <p>Cet indicateur est évalué sur la base des 80 % et des 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202-057-1.</p> <p><i>Il est calculé avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur désigné.</i></p> <p>1-8] Taux de réclamation par usager</p> <p><i>Cet indicateur correspond au nombre de plaintes enregistré par usager sur la période concernée.</i></p> <p><i>Il est calculé avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur désigné.</i></p> <p>1-8]1-9] Délai de réponse aux réclamations sur facture.</p> <p>Cet indicateur est évalué sur la même base que l'indicateur prévu au 1-7.</p> <p>Ces deux <i>Il est calculé avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur désigné.</i></p> <p>2] Engagements de l'opérateur portant sur les indicateurs décrits au 1.</p>
--	---