

Avis et communications

AVIS DIVERS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Avis relatif à un appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » de 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

NOR : ECFI1711939V

L'appel à candidatures, objet du présent avis, porte sur la prestation « service téléphonique » de la composante téléphonie fixe du service universel des communications électroniques prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Cette composante concerne la fourniture à tous, à un prix abordable, d'une offre de service téléphonique au public en provenance et à destination de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, des îles Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises ainsi que des pays étrangers.

A l'issue de cet appel à candidatures, le ministre chargé des communications électroniques désignera un ou plusieurs opérateurs chargés d'en assurer la fourniture.

Le présent appel à candidatures est composé d'une introduction qui rappelle le cadre juridique applicable et de deux parties complétées par deux annexes.

La première partie décrit les obligations minimales qui devront être respectées par tout opérateur sélectionné à l'issue de l'appel à candidatures.

La seconde partie décrit la procédure de sélection et de désignation d'un ou plusieurs opérateurs.

En annexe figurent les obligations minimales de qualité de service à respecter (annexe 1), les informations tarifaires à fournir par les candidats (annexe 2) et les spécifications techniques et tarifaires des interfaces de raccordement avec l'opérateur de service téléphonique (annexe 3).

SOMMAIRE

INTRODUCTION : RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE RELATIF AU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

PREMIÈRE PARTIE : DESCRIPTION DES OBLIGATIONS MINIMALES À RESPECTER POUR LA FOURNITURE DE LA PRESTATION « SERVICE TELEPHONIQUE » DE 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

- I. – Définition de la prestation « service téléphonique »
- II. – Obligations liées à la fourniture de la prestation « service téléphonique »
 1. – Obligations minimales en faveur des personnes handicapées
 2. – Obligations minimales en faveur des personnes ayant de faibles revenus
 3. – Obligations minimales de qualité de service
 4. – Obligations minimales en matière de relation avec les usagers
 5. – Obligations minimales en matière de tarifs pratiqués
 6. – Obligations en matière comptable
 7. – Services complémentaires au service universel

DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ET DE DÉSIGNATION

- I. – Première étape : Constitution et dépôt des dossiers de candidature
 1. – Constitution des dossiers de candidature
 2. – Dépôt des dossiers de candidature
- II. – Deuxième étape : Examen des candidatures et sélection du (ou des) opérateurs
 1. – Description générale de la procédure
 2. – Critères de sélection et système de pondération des critères

- III. – Troisième étape : Procédure consultative et désignation par le ministre
- ANNEXE 1 : INDICATEURS ET OBLIGATIONS MINIMALES DE QUALITÉ DE SERVICE APPLICABLES À LA PRESTATION « SERVICE TÉLÉPHONIQUE »
- ANNEXE 2 : INFORMATIONS TARIFAIRES À FOURNIR
- ANNEXE 3 : SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DES INTERFACES DE RACCORDEMENT AVEC L'OPÉRATEUR DE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

INTRODUCTION

RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE RELATIF AU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

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

- de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »), modifiée par la directive européenne 2009/136/CE du 25 novembre 2009 ;
- des dispositions des articles L. 35 à L. 35-5 et R. 20-30 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques (1).

L'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques prévoit que « *le service universel des communications électroniques fournit à tous :*

1° Un raccordement à un réseau fixe ouvert au public et un service téléphonique de qualité à un prix abordable. Ce raccordement au réseau permet l'acheminement des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à des débits suffisants pour permettre l'accès à internet, en provenance ou à destination des points d'abonnement, ainsi que l'acheminement gratuit des appels d'urgence. (...)

2° Un service de renseignements et un annuaire d'abonnés, sous formes imprimée et électronique, conformément aux dispositions de l'article L. 35-4 ;

3° (Abrogé) ;

4° Des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés afin d'assurer, d'une part, un accès aux services mentionnés aux 1° et 2° 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. 35-1 prévoit également que « *le service universel est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés particulières rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu et en proscrivant toute discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur* ».

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 lorsque ces coûts constituent une charge excessive pour un opérateur qui en a la charge.

L'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques indique qu'en vue de garantir la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire national dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité et des dispositions de l'article L. 35-1, le ministre chargé des communications électroniques peut désigner, pour les composantes ou éléments des composantes décrites au 1° du même article, un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir cette composante ou cet élément. Il prévoit également que « *la désignation intervient à l'issue d'appels à candidatures portant sur les conditions techniques et financières ainsi que, le cas échéant, le coût net de fourniture de ces prestations* ». Sur ce dernier point, l'article L. 35-3 précise que les coûts nets qui peuvent donner lieu à une compensation du fonds de service universel ne peuvent être supérieurs aux engagements pris, le cas échéant, dans le cadre des appels à candidatures prévus à l'article L. 35-2, par les opérateurs désignés pour assurer les obligations du service universel.

L'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques prévoit que la fourniture par un opérateur de la composante ou des éléments d'une composante du service universel est encadré par un cahier des charges. Ce cahier des charges est annexé à un arrêté désignant l'opérateur. L'article R. 20-30 du même code précise toutefois qu'« *un opérateur désigné peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie du service universel ou des services complémentaires au service universel à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par son cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations* ».

Il résulte enfin de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques que les deux éléments de la composante décrite au 1° de l'article L. 35-1 du même code, à savoir la prestation de raccordement et celle de service téléphonique, peuvent faire l'objet de désignations séparées à l'issue d'appels à candidatures distincts.

L'article L. 35-2 du même code prévoit également que les tarifs du service universel et la qualité du service rendu sont contrôlés dans les conditions décrites par les articles R. 20-30-7 et R. 20-30-11.

Le présent appel à candidatures met en concurrence la prestation « service téléphonique ». Les opérateurs ayant candidaté au premier appel à candidatures portant sur la fourniture de la prestation « raccordement » peuvent également candidater au présent appel à candidatures, et en conséquence être désignés uniquement pour la fourniture d'une prestation pour laquelle ils auraient candidaté ou pour la fourniture des deux prestations.

Les appels à candidatures prévus par l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques sont susceptibles de préciser les zones géographiques de fourniture du service universel ou ne comporter aucune zone géographique prédéfinie. Dans ce dernier cas, les zones géographiques de fourniture du service universel sont arrêtées après réception de l'ensemble des candidatures au regard des propositions et des aptitudes des candidats étant entendu qu'aux termes de l'article R. 20-30 du code, « *le service universel est assuré sur l'ensemble du territoire de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon (...)* ».

Le présent appel à candidatures prévoit que les zones géographiques de fourniture du service universel pour la prestation « service téléphonique » seront arrêtées après réception de l'ensemble des candidatures (cf. deuxième partie ci-après).

PREMIÈRE PARTIE

DESCRIPTION DES OBLIGATIONS MINIMALES À RESPECTER POUR LA FOURNITURE DE LA PRESTATION « SERVICE TÉLÉPHONIQUE » DE LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES PRÉVUE AU 1^{er} DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Les obligations minimales en cause sont les obligations prévues par les dispositions du code des postes et des communications électroniques (« CPCE ») concernant la fourniture du service universel des communications électroniques.

Parmi les obligations de service universel, seules les plus importantes sont rappelées ci-dessous, mais tout opérateur retenu s'engage de façon générale à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires du code des postes et des communications électroniques s'appliquant aux prestations qu'il fournit.

Les candidats pourront faire figurer dans leur dossier de candidature des engagements additionnels aux obligations minimales en cause afin d'enrichir l'offre de service universel. Toutefois, les coûts induits par ces engagements additionnels ne donneront pas lieu, sauf mention contraire prévue dans le présent appel à candidatures, à une compensation versée par le fonds de service universel. Il en sera de même pour les obligations relatives à l'acheminement des appels d'urgence qui concernent l'ensemble des opérateurs.

Les termes employés ci-après ont le même sens que dans le code des postes et des communications électroniques, sauf indication contraire.

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

I. – Définition de la prestation « service téléphonique »

Conformément aux dispositions de l'article R. 20-30-1 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande une offre de service téléphonique au public en provenance et à destination de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, des îles Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, ainsi que des pays étrangers.

La prestation « service téléphonique » correspond aux communications téléphoniques entrantes et sortantes. Son périmètre couvre l'acheminement (commutation et routage) des appels et l'entretien des équipements correspondants.

Conformément aux dispositions de l'article R. 20-30-1 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur fournit également gratuitement aux abonnés, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services énumérés ci-après :

- interdiction des appels internationaux ;
- 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 ;
- interdiction des messages textuels ou messages multimédias à taux majorés ou d'autres applications de type similaire.

L'opérateur s'engage à assurer en permanence la disponibilité de l'offre de service téléphonique au public dans la zone géographique dans laquelle il est désigné pour l'ensemble des utilisateurs de cette zone, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

II. – Obligations liées à la fourniture de la prestation « service téléphonique »

1. – Obligations minimales en faveur des personnes handicapées

L'opérateur s'engage à permettre aux personnes handicapées d'accéder aux prestations fournies dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs finaux. Il assure au minimum aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap. L'opérateur prévoit notamment la traduction en braille pour les personnes aveugles sur demande des utilisateurs concernés. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'opérateur fournit notamment un service d'échange de messages écrits à partir d'un poste fixe (minimessages).

Si l'opérateur souhaite s'engager sur des mesures supplémentaires en faveur des personnes handicapées afin de mieux adapter, pour ces personnes, l'offre de services prévue au I, et si ces engagements additionnels figurent dans

le cahier des charges encadrant sa désignation, les coûts nets induits par ces mesures seront financés, le cas échéant, par le fonds de service universel dans les conditions prévues au III de l'article L. 35-3 du même code.

2. – Obligations minimales en faveur des personnes ayant de faibles revenus

L'opérateur met en place un dispositif de réduction tarifaire en faveur des personnes ayant de faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34 du code des postes et des communications électroniques. Tout ou partie du montant de cette réduction est pris en charge par le fonds de service universel dans les conditions prévues au III de l'article L.35-3 du même code.

3. – Obligations minimales de qualité de service

Ces obligations sont définies au regard des indicateurs figurant dans la norme ETSI EG 202057 prévue par la décision de la Commission C (2006) 6364 du 11 décembre 2006.

Elles portent sur le délai de fourniture des prestations, sur la continuité du service rendu et sur les relations avec les usagers. Elles sont décrites à l'annexe 1 du présent appel à candidatures. Cette annexe précise également les méthodes de calcul des indicateurs découlant de la norme ETSI susvisée.

L'opérateur candidat doit s'engager à respecter au minimum le niveau de qualité prévu. Il doit prévoir et faire apparaître dans ses contrats des compensations et formules de remboursement applicables lorsque ses engagements en matière de qualité ne sont pas respectés. Le mécanisme de compensation doit inciter l'opérateur à proposer à son client un service de qualité (par exemple, le niveau de la compensation peut augmenter en fonction du retard observé pour le raccordement d'un abonné).

Tout opérateur désigné pour assurer la prestation « service téléphonique » publie les valeurs annuelles de ces indicateurs et communique au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) les valeurs trimestrielles, semestrielles et annuelles des indicateurs précités.

Les indicateurs de qualité sont mesurés à la fois au niveau national et à un niveau plus local, correspondant à des zones représentant au plus 1/20^e du territoire (le maillage du territoire pouvant résulter de la topographie des réseaux des opérateurs).

4. – Obligations minimales en matière de relation avec les usagers

4.1. – 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, cet opérateur s'engage à séparer, 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.

4.2. – Information des consommateurs

Chaque opérateur désigné établit un catalogue de prix pour la ou les prestations dont il a la charge.

Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de l'opérateur et les points de contact avec les clients, et est accessible gratuitement en temps réel par un moyen électronique.

5. – Obligations minimales en matière de tarifs pratiqués

5.1. – Obligation de maintien du service

Les conditions tarifaires incluent le maintien, pendant une année, en cas de défaut de paiement, d'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.

5.2. – Péréquation géographique et caractère abordable des tarifs

Les tarifs des prestations respectent le principe d'égalité et sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique. Ces principes n'excluent pas qu'un opérateur désigné prévoie des dispositions commerciales adaptées aux différentes catégories de clientèle sur la base de critères de tarification objectifs et transparents. De telles tarifications ne font pas alors l'objet de compensation du fonds de service universel.

L'opérateur désigné pour fournir la prestation « service téléphonique » assure ainsi une offre de tarifs abordables et orientés vers les coûts. Le tarif ne doit pas refléter des coûts induits par la volonté du prestataire de fournir des services qui ne relèveraient pas du service universel.

Indépendamment de la réduction prévue à l'article R. 20-34 du CPCE, tout opérateur désigné pour prendre en charge la prestation de service téléphonique propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications à destination des départements d'outre-mer, des collectivités de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et de Saint-Pierre-et-Miquelon ainsi que pour les communications 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.

5.3. – Contrôle tarifaire

Conformément aux dispositions de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques, les tarifs de la prestation service téléphonique sont contrôlés par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) selon les modalités décrites à l'article R. 20-30-11 du même code.

Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, tout opérateur désigné communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'ARCEP, huit jours avant qu'ils soient appliqués.

6. – Obligations en matière comptable

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

Les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont tenus à la disposition de l'ARCEP à la demande de cette dernière. Ils sont audités périodiquement, aux frais de l'opérateur, par un organisme indépendant désigné par l'ARCEP, 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^{er} du livre II du code des postes et des communications électroniques. Les auditeurs doivent être indépendants des commissaires aux comptes de l'opérateur. Ils publient une déclaration de conformité à la suite de l'audit.

7. – Services complémentaires au service universel

L'opérateur fournit sur l'ensemble de la zone géographique de sa désignation 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 ; renvoi automatique d'appel.

DEUXIÈME PARTIE

DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ET DE DÉSIGNATION

Pour chacune des prestations de la composante du service universel prévue au 1^o de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques, la procédure de sélection et de désignation comprend les trois étapes suivantes :

1^{re} étape : Constitution et dépôt des dossiers de candidature ;

2^e étape : Examen des candidatures et sélection d'un ou plusieurs opérateurs pour la prise en charge des prestations décrites dans la première partie du présent document ;

3^e étape : Consultation de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP) et de l'ARCEP sur le projet de cahier des charges de chaque opérateur retenu et publication du ou des arrêtés ministériels de désignation ;

La présente partie décrit les conditions générales de chacune de ces étapes.

I. – Première étape : Constitution et dépôt des dossiers de candidature

1. – Constitution des dossiers de candidature

Chaque dossier de candidature à la fourniture de la prestation « service téléphonique » devra obligatoirement être libellé en langue française, dans sa totalité, y compris les annexes.

Le dossier de candidature devra comporter l'ensemble des informations listées ci-après, dans le respect de l'ordre des paragraphes.

Si la totalité de ces informations ne figure pas dans le dossier de candidature, la candidature sera considérée comme irrecevable et sera rejetée sans examen.

1.1. – Informations relatives au candidat

Le candidat doit avoir une existence juridique au moment du dépôt du dossier de candidature.

Il fournira les informations suivantes le concernant :

a) Identité (dénomination, forme juridique, siège social, preuve de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou équivalent, statuts, composition du conseil d'administration, pacte d'actionnaires, droits de préemption, droits de veto, pouvoir de nomination des dirigeants, conventions entre sociétés) ;

b) Composition de l'actionnariat ;

c) Comptes sociaux annuels des deux derniers exercices (bilans et comptes de résultat audités et certifiés) de la société candidate ;

d) Description des activités industrielles et commerciales actuelles, notamment dans le domaine des communications électroniques ; les rapports d'activité des deux derniers exercices pouvant utilement être fournis.

1.2. – Zone géographique de candidature

Le candidat doit indiquer précisément dans quelle zone géographique il propose d'assurer les prestations de service universel.

1.3. – Modalités de fourniture de la prestation « service téléphonique »

a) Description de la prestation

Le candidat précisera les offres par lesquelles il entend répondre à l'obligation de fournir la prestation de service universel objet du présent appel à candidatures.

Le candidat décrira les moyens techniques prévus ou mis en place pour respecter ses engagements. Le candidat précisera les moyens mis en œuvre pour assurer l'interface avec les spécifications techniques décrites dans les candidatures recevables pour la fourniture de la prestation « raccordement » fournies en annexe 3.

A titre d'information, les proportions maximales de raccordements correspondant à chacun des supports physiques proposés par le seul opérateur ayant candidaté à la fourniture de la prestation « raccordement au réseau » et dont la candidature a été jugée recevable sont les suivantes :

- 94 % via le réseau de boucle locale cuivre ;
- 5 % en fibre optique via le réseau de boucle locale FTTH ;
- 1 % sur d'autres types de boucle locale (type boucle locale radio).

Il précisera aussi les mesures qu'il envisage de prendre pour garantir la permanence et la disponibilité du service, et les moyens humains (nombre de personnes, qualifications, organisation, localisation...) et techniques qu'il prévoit de mettre en œuvre pour assurer le déploiement et l'exploitation technique et commerciale du service.

Il précisera également les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer une bonne coordination technique et opérationnelle avec le ou les opérateurs chargés de fournir la prestation « raccordement ».

b) Offre tarifaire

Le candidat indiquera le niveau et le mode de calcul des tarifs qu'il envisage de pratiquer, conformément à l'annexe 2 du présent avis d'appel à candidatures.

Le candidat à la fourniture de la prestation « service téléphonique » précisera suivant quelles modalités tarifaires il assurera le maintien du service restreint prévu au deuxième alinéa du 1^o de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques. Il indiquera les services qu'il envisage de proposer pour permettre aux utilisateurs de maîtriser les coûts des communications téléphoniques.

Tous les candidats préciseront enfin suivant quelles modalités tarifaires seront prises en compte des difficultés particulières de certaines catégories de personnes liées à leur niveau de revenu. Concernant les réductions tarifaires accordées aux personnes à faibles revenus, ils préciseront s'ils envisagent d'assurer eux-mêmes la gestion du dispositif ou s'ils estiment nécessaire de confier cette gestion à un prestataire tiers.

L'offre tarifaire ainsi décrite permet d'apprécier la candidature de l'opérateur, mais ne préjuge pas des résultats du contrôle effectué par l'ARCEP en vertu des articles L. 35-2 et R. 20-30-11 du même code.

c) Coût net du service universel

Le candidat présentera obligatoirement son évaluation prévisionnelle du coût net du service universel pour chaque année de désignation, conformément aux dispositions de l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques. Cette évaluation, si elle est acceptée, ne constituera qu'un maximum pour les calculs de coût net du service universel effectués chaque année par l'ARCEP. Elle figurera obligatoirement dans le cahier des charges si l'opérateur est désigné.

Cette évaluation sera fournie à la fois sous forme papier et sous forme électronique afin de permettre une vérification de la cohérence du coût avancé avec les méthodes de calcul fixées aux articles R. 20-31 et suivants du même code. Les hypothèses et les données quantitatives fournies par le candidat seront explicitées. Le lien entre les hypothèses relatives au service (évolution des prix et des volumes) et le coût net du service universel devra apparaître.

d) Qualité du service

Le candidat précisera ses engagements en matière de qualité de service et les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour y parvenir.

e) Relations avec les abonnés et les utilisateurs du service

Le candidat devra présenter la structure de son réseau commercial. Il fournira les contrats types qu'il envisage de passer avec ses clients et indiquera comment, le cas échéant, il entend commercialiser son service outre-mer, dans les départements de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, ainsi qu'à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, si sa candidature les concerne.

Il décrira comment il envisage de satisfaire aux obligations d'information des consommateurs en matière de facturation, de publication des valeurs résultant des indicateurs de qualité de service et de mise en place, de retrait ou de modification d'une offre de service universel.

f) Mesures prises en faveur des utilisateurs finaux handicapés

Dans le cadre des mesures destinées à permettre aux personnes handicapées d'accéder aux prestations fournies dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs finaux, l'opérateur indiquera notamment comment il entend assurer l'accès de ces personnes aux informations tarifaires, aux documents contractuels et à la facturation. Il précisera le coût de l'ensemble de ces mesures.

2. Dépôt des dossiers de candidature

Chaque dossier devra être adressé en six exemplaires, répartis, pour ce qui est du corps du dossier, en quatre exemplaires papiers et deux exemplaires électroniques. Il devra être accompagné d'un courrier de transmission, signé d'une personne habilitée à engager le candidat.

Les dossiers de candidature devront être déposés, contre récépissé, à la DGE, SEN/sous-direction des communications électroniques et des postes, 67, rue Barbès, BP 80001, 94200 Ivry-sur-Seine, au plus tard à l'échéance d'un délai d'un mois calculé à compter de la date de publication du présent appel à candidatures.

En cas d'envoi par la poste ou par un transporteur, les dossiers de candidature devront parvenir avant la même date.

Les dossiers de candidature déposés ou parvenus postérieurement à cette date seront écartés. Les dossiers de candidature transmis par tout moyen non prévu par les paragraphes précédents seront également écartés de la procédure.

II. – Deuxième étape : Examen des candidatures et sélection du (ou des) opérateurs

1. Description générale de la procédure

Le choix du ou des candidats retenus pour la fourniture des prestations de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1^o de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques résultera de deux appels à candidatures lancés successivement, le premier portant sur la prestation « raccordement » et le second sur la prestation « service téléphonique ». La sélection du ou des opérateurs pour chacune des prestations n'interviendra qu'au terme du second appel à candidatures.

Le premier appel à candidatures, portant sur la prestation « raccordement », a été lancé le 11 janvier 2017. Une candidature a été reçue, celle de la société Orange. Cette candidature, portant sur l'ensemble du territoire national ayant été jugée recevable, le présent appel à candidatures porte sur la seconde prestation « service téléphonique » de la composante du service universel des communications électroniques prévues au 1^o de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Dans le cadre de ce second appel à candidatures :

- des opérateurs qui n'ont pas candidaté au premier appel à candidatures peuvent se porter candidats ;
- les opérateurs qui ont candidaté à la fourniture de la prestation « raccordement » peuvent également déposer une offre pour la fourniture de la prestation « service téléphonique » ;
- enfin, tout candidat ayant candidaté à la fourniture de chacune des prestations aura la possibilité de déposer en outre une offre groupée pour l'ensemble des deux prestations. Néanmoins, cette offre devra reprendre les principaux éléments des offres formulées par l'opérateur pour chacune des prestations prises séparément, à savoir l'offre formulée pour la fourniture de la prestation « raccordement » et celle formulée pour la fourniture de la prestation « service téléphonique ».

1.1. Appel à candidatures pour la fourniture de la prestation « service téléphonique »

Dans le cadre du lancement de ce second appel à candidatures, les spécifications techniques et tarifaires des réseaux des candidats dont la candidature a été jugée recevable dans le cadre du premier appel à candidatures sont rendues publiques afin de permettre aux candidats à la fourniture de la prestation « service téléphonique » de constituer leur candidature selon les conditions rappelées au 1. ci-dessus.

- Les dossiers de candidature reçus seront examinés.

La précision des engagements des candidats constituera un élément de nature à aider les services du ministre chargé des communications électroniques à instruire les dossiers présentés, dans la mesure où elle permettra d'apprécier la cohérence de chaque projet.

A cette fin, des questionnaires pourront être adressés aux candidats ayant déposé un dossier complet afin d'obtenir des éclaircissements sur certains aspects de leurs offres.

- Dans un deuxième temps, au vu des offres reçues, le périmètre de la ou des zones géographiques de fourniture des prestations sera décidé. Cette décision sera prise au regard des deux critères suivants :
- le coût net global de la composante de service universel concerné ;
- l'intérêt du point de vue de l'expérience usager.

Concernant l'appréciation des candidatures au regard du premier critère, il s'agit notamment de prendre en compte :

- des synergies susceptibles de réduire le coût du service universel relatif à la prestation ;
- le coût des zones non rentables, c'est-à-dire des zones qui ne seraient pas desservies par un opérateur intervenant dans les conditions du marché. L'appréciation du caractère rentable d'une zone dépend notamment de sa taille. Toutes choses égales par ailleurs, plus les zones concernées sont petites plus le nombre de zones non rentables est élevé. Un morcellement géographique important du service universel risquerait de faire apparaître de nouvelles zones non rentables et d'augmenter le coût net du service universel. En outre, le coût de gestion du service universel pourrait être plus élevé.

Concernant l'appréciation des candidatures au regard du second critère, il s'agit notamment de prendre en compte l'amélioration des prestations offertes aux usagers, par exemple en favorisant l'innovation et l'efficacité techniques ou commerciales. Plus le nombre de candidatures sera élevé, plus les consommateurs pourraient bénéficier, du fait de la concurrence existant entre les opérateurs, d'une offre de service universel enrichie tant au niveau de la qualité que du prix des prestations.

Le découpage géographique du service rendu résultera d'un arbitrage entre de tous ces éléments d'appréciation.

Lorsque les choix décrits ci-dessus seront arrêtés, chaque opérateur candidat sera informé de ces choix par un courrier les explicitant. Deux hypothèses seront alors à envisager :

- soit l'offre initiale des candidats est conforme à cette décision ;
- soit l'offre initiale des candidats ne correspond pas à cette décision.

Dans le second cas, l'opérateur pourra faire une nouvelle offre toutefois cohérente avec son offre initiale. Aucun nouveau candidat ne sera admis à soumissionner, mais, conformément aux dispositions de l'article R. 20-30 du code des postes et des communications électroniques, le recours à la sous-traitance pourra être envisagé.

1.2. Sélection des candidats

Au regard de l'ensemble des offres reçues, un nouvel examen des candidatures sera effectué. Le ou les candidats retenus seront celui ou ceux qui présenteront les offres jugées les plus aptes à assurer un service universel de qualité à un prix abordable et à moindre coût dans la ou les zones géographiques définies.

Afin de garantir la transparence de la procédure de sélection, les candidats seront départagés sur la base de critères définis dans le présent avis d'appels à candidatures.

2. – Critères de sélection et système de pondération des critères

Chacune des candidatures retenues à l'issue de la définition de la zone géographique fera l'objet d'une note globale. Elle sera la somme des notes attribuées au candidat au regard de chacun des critères de sélection mentionnés ci-dessous. Six critères seront pris en compte pour une note globale de 600. Le candidat sélectionné sera celui qui aura été le mieux noté. Si plusieurs candidats obtiennent la même note, ils seront départagés au regard de leur notation afférente aux quatre principaux critères de choix.

Les critères de sélection retenus et leur mode de notation seront les suivants :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
(a) Offres de service et capacité de l'opérateur à les assurer	Note sur 200
(b) Offre tarifaire	Note sur 100
(c) Coût net du service universel	Note sur 100
(d) Qualité de service	Note sur 200
(e) Relations avec les usagers	Note sur 50
(f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées	Note sur 50
Total	700

2.1. Définition des critères de sélection

Les critères de sélection sont définis de la manière suivante :

a) Offres de prestation et capacité de l'opérateur à les assurer

Ce critère est apprécié au regard de l'offre et des caractéristiques de dimensionnement de l'offre du candidat, des garanties en termes de permanence et de disponibilité de l'offre de téléphonie et du caractère suffisant des moyens mis en œuvre.

b) Offre tarifaire

Le niveau des tarifs pratiqués sera examiné. Il sera tenu compte de l'offre tarifaire concernant certaines catégories d'usagers (personnes défavorisées).

c) Coût net du service universel

La pertinence de son évaluation au regard des méthodes de calcul prévues par le code des postes et des communications électroniques sera examinée. Ce coût net sera jugé au regard du coût net global de l'ensemble de la prestation et le cas échéant de l'ensemble de la composante de façon à ce qu'il soit minimisé.

d) Qualité de service

La qualité du service offert sera appréciée au regard des propositions de l'opérateur concernant les indicateurs présentés en annexe 1. Les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs de qualité seront examinés. Il en sera de même des engagements en matière de compensation prévue en cas de non-respect des objectifs fixés.

e) Relations avec les usagers

La qualité de la relation avec les usagers sera appréciée à travers l'analyse des principales dispositions des contrats types (clarté et conformité aux exigences du droit de la consommation de ces dispositions, durée de l'engagement et modalités de conclusion et de résiliation du contrat) ainsi qu'à travers la structure opérationnelle de traitement de la relation clientèle (organisation et capacité des centres de traitements d'appels en particulier) voire des mesures envisagées pour garantir la permanence et la disponibilité du service en cas de désignation d'opérateurs différents pour la fourniture des prestations « raccordement » et « service téléphonique ».

La clarté de l'information tarifaire sera également examinée.

f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées

Ce critère sera apprécié au regard de la nature et du prix des services offerts aux personnes handicapées.

2.2. Modalités de départage des candidats en cas d'égalité des notes globales affectées

En cas d'égalité des notes affectées à deux ou plusieurs candidats susceptibles d'être retenus, ceux-ci seront départagés de la façon suivante :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
Capacité de l'opérateur à assurer le service décrit au 1 ^o de l'article L. 35-1	Note sur 200
Offre tarifaire	Note sur 100
Coût net du service universel	Note sur 100

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
Qualité de service	Note sur 200
Total	600

Le candidat retenu sera celui ayant reçu la meilleure note globale sur 600.

En cas de nouvelle égalité entre deux ou plusieurs candidats, ceux-ci seront départagés par tirage au sort.

2.3. Désistement du candidat retenu

Au cas où un candidat retenu à l'issue de la procédure de sélection déciderait de renoncer à offrir les prestations du service universel, le candidat ayant obtenu la meilleure note suivante, dans l'ordre du classement établi, sera choisi.

2.4. Appel à candidatures infructueux

Conformément à l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques, dans le cas où l'un ou les appels à candidatures s'avèreraient infructueux dans une zone géographique retenue, le ministre chargé des communications électroniques désignerait d'office un opérateur capable d'assurer la fourniture de la prestation en cause dans cette zone géographique.

III. – Troisième étape : Procédure consultative et désignation par le ministre

Un cahier des charges formalisant les droits et obligations de chaque opérateur retenu sera mis au point.

Conformément aux dispositions du code des postes et des communications électroniques, ce cahier des charges sera soumis pour avis à la CSNP ainsi qu'à l'ARCEP. Il pourra faire l'objet d'aménagements à la suite de cette consultation.

Le ou les opérateurs seront consultés sur le projet de cahier des charges et, le cas échéant, sur les modifications qui pourraient y être apportées à l'issue de la consultation de la CSNP et de l'ARCEP.

Le ou les opérateurs seront ensuite désignés par arrêté du ministre chargé des communications électroniques.

La désignation a une durée de trois ans à compter de la date de prise d'effet de l'arrêté de désignation.

En cas de révision des dispositions législatives et réglementaires relatives au service universel pendant la période de dévolution prévue au paragraphe précédent, les obligations figurant dans le cahier des charges du ou des opérateurs désignés pourront être modifiées en concertation avec celui-ci ou ceux-ci. En cas de modifications substantielles, de nouveaux appels à candidatures pourront être lancés.

ANNEXES

ANNEXE 1

INDICATEURS ET OBLIGATIONS MINIMALES DE QUALITÉ DE SERVICE APPLICABLES À LA PRESTATION « SERVICE TÉLÉPHONIQUE »

I. – Définitions et modalités de calcul des indicateurs mesurant la qualité de service

a) Délai de fourniture du service téléphonique.

Cet aspect de la qualité est évalué sur la base des indicateurs suivants : 50 %, 95 % et 99 % des demandes traitées le plus rapidement (premier calcul effectué dans l'esprit du a) du 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 dans l'esprit du 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 prévue.

Obligation du prestataire : 95 % des demandes de fourniture du service téléphonique sont traitées dans un délai de huit jours calendaires pour les lignes existantes et de douze jours calendaires pour l'ensemble des lignes.

b) Taux de panne du service téléphonique.

L'indicateur est évalué sur la base du taux de panne du service téléphonique correspondant au nombre de pannes sur les lignes en service (hors « raccordement ») rapporté à ce nombre de lignes (hors « raccordement »), dans l'esprit du paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

Obligation pour le prestataire : au maximum 7,5 % des lignes en service ont été en panne sur l'année considérée.

c) Taux de défaillance des appels.

L'indicateur se définit comme le taux d'inefficacité technique du réseau 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).

Obligation pour le prestataire : au maximum 0,7 % des appels nationaux ont été défaillants sur l'année considérée.

d) Durée d'établissement de la communication.

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 paragraphe 5-2-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

Obligation du prestataire : la durée moyenne d'établissement de la communication est au maximum de 2,9 secondes pour les appels nationaux.

e) Délais de réponse aux réclamations des usagers.

Cet aspect de la qualité est évalué sur la base des indicateurs suivants : 80 % et des 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

Obligation du prestataire :

80 % des réclamations ont été traitées dans un délai de 5 jours.

95 % des réclamations ont été traitées dans un délai de 15 jours.

f) Taux de réclamations par usager.

Cet indicateur correspond à la proportion des usagers qui ont effectué une réclamation.

Obligation du prestataire : moins de 7 % des usagers ont fait une réclamation au cours de l'année considérée.

Ces obligations sont vérifiées au niveau national et sur la base de mesures annuelles.

II. – Modalités de diffusion des indicateurs

L'opérateur communique au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après l'« ARCEP ») les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs prévus au I de la présente annexe. Les résultats sont transmis à la fois au niveau national et à un niveau plus local (à l'exception de ceux relatifs au délai de réponse aux réclamations et au taux de réclamation), correspondant à des zones représentant au plus 1/20^{ème} du territoire (le maillage du territoire pouvant résulter de la topographie des réseaux des opérateurs).

Dans l'hypothèse où l'opérateur serait désigné dans une zone géographique d'une taille inférieure à 1/20^e du territoire, les indicateurs concernent les résultats observés dans cette zone. De même, pour une aire géographique infranationale regroupant plusieurs zones d'une taille maximale d'1/20^e du territoire chacune, les obligations s'appliquent au niveau de chaque zone et pour l'ensemble de l'aire géographique.

Pour les mesures trimestrielles et semestrielles, la communication doit intervenir au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre ou semestre échu.

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.

A la demande du ministre chargé des communications électroniques ou de l'ARCEP, l'opérateur communique :

- les données ayant servi au calcul des indicateurs : l'opérateur conserve ces données pendant 15 mois glissants ;
- 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.

En matière de publication des résultats, les définitions, les valeurs annuelles des indicateurs nationaux et les méthodes de calcul qui ont été utilisées sont publiées 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.

Au plus tard trois mois avant l'expiration de la période de désignation, le prestataire remet au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport présentant un état des lieux détaillé de son réseau fixe. Ce rapport comporte une analyse, à l'échelle du département, de l'état du réseau lorsque les obligations de qualité de service n'ont pas été atteintes durant la période de désignation.

ANNEXE 2

INFORMATIONS TARIFAIRES À FOURNIR

1^o Principales prestations proposées au titre de l'offre de service universel

L'opérateur fournit les tarifs applicables pour les abonnements, les communications, ainsi que les services optionnels associés au service téléphonique au public.

Sur la base des tarifs applicables aux communications, l'opérateur fournit un prix moyen des communications au titre du service universel par type de communication en assortissant cette information de l'ensemble des paramètres permettant de calculer ce prix moyen : répartition des appels par durée, répartition des appels par plages horaires, durée moyenne de communications par plages horaires.

L'opérateur distingue les communications suivantes : communications passées des postes fixes vers les terminaux mobiles, communications entre la métropole et les DOM et collectivités d'outre-mer, communications internationales par zone, communications passées en direction des numéros non géographiques.

2^o Services complémentaires au service universel

L'opérateur fournit les tarifs d'abonnement aux services avancés de téléphonie vocale.

L'opérateur fournit une prévision de l'évolution des tarifs concernés sur la durée de dévolution du service.

ANNEXE 3

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES DES INTERFACES DE RACCORDEMENT
AVEC L'OPÉRATEUR DE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

a.3) Description des interfaces avec l'opérateur de service téléphonique

Dans le cas où la candidature d'Orange serait retenue pour le lot « raccordement » et que celle d'un autre opérateur serait retenue pour le lot « service », les interfaces suivantes seront mises en œuvre.

Interface sur Raccordement – pour un accès RTC (jusqu'à la fin de commercialisation des offres sous technologies RTC prévue fin 2018)*Description de l'offre*

Orange s'engage à proposer, pour le lot « service téléphonique » à tout opérateur de télécommunication souhaitant commercialiser ce lot, qui en ferait la demande à Orange, une offre de gros permettant :

- d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques sur un accès téléphonique RTC de type accès analogique isolé. Cet accès téléphonique est sur un support cuivre de la boucle locale RTC d'Orange. Cet accès téléphonique aura été livré au préalable au client final par Orange dans le cadre du lot « raccordement téléphonique » ;
- de fournir à l'opérateur commercial du lot « service téléphonique » des services téléphoniques de base attachés à l'accès livré dans le cadre du lot « raccordement », services définis ci-dessous. Ils pourront être souscrits par le client final auprès de l'opérateur commercial du lot « service téléphonique » ;
- de couvrir le périmètre géographique (regroupant les services téléphoniques liés à l'accès et les communications émises et reçues) qui comprend la métropole, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales d'outre-mer de Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- d'acheminer (commutation et routage) des appels et d'entretenir les équipements correspondants.

Cette offre de gros proposée à l'opérateur du service téléphonique se compose et s'appuie sur les briques de base d'offres de gros existantes, connues et commercialisées à ce jour auprès des opérateurs alternatifs.

Cette offre de gros ainsi définie est intitulée ERA (Emission, Réception d'Appels).

L'offre ERA comprend :

- la prestation existante de « présélection » qui permet au client final d'émettre des communications téléphoniques dès que ce dernier aura contractualisé avec l'opérateur commercial du lot « service téléphonique » une offre de détail offerte par ce dernier ;
- la fonctionnalité de recevoir des appels sur l'accès RTC du client final ;
- des services attachés à l'accès téléphonique de type RTC et qui pourront être offerts par l'opérateur commercial à son client final (services détaillés ci-dessous).

Pour pouvoir bénéficier de l'offre ERA, l'opérateur commercial devra, comme condition préalable pour pouvoir bénéficier des prestations liées au trafic (émission et réception des communications téléphoniques) souscrire à la convention d'interconnexion aux conditions usuelles et qui est signée par l'ensemble des opérateurs interconnectés avec Orange pour la téléphonie fixe.

Cette offre de gros s'appuyant sur des prestations de bases existantes de la convention d'interconnexion d'Orange telle que la présélection, les différents types de trafic au départ de l'accès RTC du client final sont inéligibles à la présente offre et sont :

- les communications vers les numéros de type SVA d'Orange et des opérateurs tiers ;
- les actes divers (par exemple l'utilisation du Mémo appel et du transfert d'appel) réalisées par le client final ;
- les communications vers les services de radiomessagerie ;
- les prestations ponctuelles diverses (notamment l'achat par W-HA).

L'acheminement de ces communications, émises par les clients finals de l'offre de gros ERA, à destination des numéros non éligibles à cette offre, est réalisé de la même façon que l'acheminement de ce type de communications émises par les clients d'Orange à destination de ces numéros.

L'opérateur commercial ayant souscrit l'offre de gros ERA, commercialise ces différents types de trafics. A ce titre il facture, encaisse et recouvre ces communications à ses clients et reverse à Orange les montants facturés. En contrepartie de ces opérations, Orange verse à l'opérateur commercial une rémunération correspondant à un pourcentage des sommes ainsi facturées.

Orange fournit quotidiennement à l'opérateur commercial ayant souscrit l'offre ERA, les éléments de facturation relatifs aux appels de ses clients ne relevant pas de la présélection pour qu'il puisse les facturer, une fois que ces appels sont valorisés par Orange au tarif figurant dans son catalogue des prix, à l'exception des éléments de facturation pour les communications gratuites pour l'appelant.

Processus de prise de commande

Pour bénéficier de cette offre de gros l'opérateur du lot « service téléphonique » devra passer un bon de commande attaché à cette offre. Cette commande sera traitée par la division Orange Wholesale France par l'intermédiaire d'un guichet unique déjà utilisé par les opérateurs tiers interconnectés avec Orange.

Le processus de prise de commande de cette offre sera identique à d'autres offres de gros existantes, connues des opérateurs alternatifs. Ce processus ne devrait pas présenter de difficultés particulières.

Une fois la commande reçue, acceptée et traitée par Orange, et sauf demande contraire exprimée par l'opérateur commercialisant le lot « service téléphonique », les services et l'accès seront disponibles dans un délai de 10 jours ouvrés à partir de l'acceptation de la commande reçue, par Orange.

Service Après-Vente (SAV)

Le processus SAV sera identique à celui qui est mis en œuvre pour d'autres offres de gros existantes, connues des opérateurs alternatifs.

L'opérateur commercial du lot « service téléphonique » ayant souscrit l'offre de gros ERA sera le seul interlocuteur d'Orange pour les opérations et relations du SAV.

Ce SAV reposera, pour la partie des services associés à l'accès, à la mise à disposition d'un guichet unique qui traitera des signalisations d'incidents transmises par l'opérateur ayant souscrit cette offre de gros, signalisations saisies par l'intermédiaire d'un service extranet.

Pour la partie trafics téléphoniques associés à l'accès, à réception du compte rendu d'activation de l'accès, l'opérateur du lot « service téléphonique » s'adressera en cas de problème à un guichet d'accueil des signalisations, guichet indiqué lors de la signature du contrat de cette offre de gros.

Si les défauts ou incidents constatés concernent le raccordement alors le client final doit prendre contact avec l'opérateur du lot « raccordement ».

Traitement du Service Restreint

En cas de non-paiement d'une facture au titre du contrat d'abonnement du lot « raccordement », Orange se réserve le droit d'activer un service restreint sur le raccordement. Orange notifiera aussitôt à l'opérateur en charge du lot « service » le basculement de la ligne en service restreint.

En cas de non-paiement d'une facture au titre du contrat liant le client et l'opérateur fournissant le lot « service téléphonique », Orange pourra être amenée à mettre en place un service restreint minimum à la demande de ce dernier.

Le service restreint minimum consiste :

- à pouvoir recevoir tous les appels ;
- à ne plus pouvoir émettre que des appels gratuits (donc y compris tous les numéros d'urgence).

Interface sur Raccordement – pour un accès DSL (A partir de la date de fin de commercialisation des offres sous technologies RTC prévue fin 2018)

Description de l'Offre

L'accès DSL construit par Orange au titre du lot « raccordement » est un accès en technologie ADSL, permettant de fournir aux clients finals, directement ou indirectement, un service de type « voix ».

Orange s'engage à proposer, pour le lot « service téléphonique », à tout opérateur de télécommunication souhaitant commercialiser ce lot, qui en ferait la demande à Orange, une offre de gros permettant à l'opérateur :

- de collecter en mode Ethernet le trafic issu des accès DSL mis en œuvre par Orange sur ses DSLAM GE (Gigabit Ethernet) au titre du lot « raccordement » ;
- de proposer une offre de type VOIP (Voice Over Internet Protocol) en s'appuyant sur une plateforme de services voix mise en œuvre par l'opérateur.

Le périmètre géographique de cette offre comprend la métropole, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales d'outre-mer de Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Cette offre de gros proposée à l'opérateur du lot « service téléphonique » se compose et s'appuie sur les briques de base d'une offre de gros existante, connue et commercialisée à ce jour auprès des opérateurs alternatifs.

Cette offre de gros ainsi définie est intitulée « Interface Collecte Ethernet ».

L'offre « Interface Collecte Ethernet » comprend :

- la fourniture d'un Raccordement Très Haut Débit au réseau d'Orange ;
- la collecte régionale en mode Ethernet du trafic issu des DSLAM GE (Gigabit Ethernet) d'Orange via le réseau IP/MPLS d'Orange.

Processus de prise de commande

Pour bénéficier de cette offre de gros l'opérateur du lot « service téléphonique » devra passer un bon de commande attaché à cette offre. Cette commande sera traitée par la division Orange Wholesale France par l'intermédiaire d'un guichet unique déjà utilisé par les opérateurs tiers.

Le processus de prise de commande de cette offre sera identique à d'autres offres de gros existantes, connues des opérateurs alternatifs.

Une fois la commande reçue, acceptée et traitée par Orange, et sauf demande contraire exprimée par l'opérateur commercialisant le lot « service téléphonique », le service est disponible dans un délai de moyen de 3 mois à partir de l'acceptation de la commande reçue par Orange.

Une fois l'offre mise en service, l'opérateur peut fournir un service de type VOIP (Voice Over Internet Protocol), en s'appuyant sur sa plateforme de services voix, pour tous les accès DSL du lot « raccordement ».

Service Après-Vente (SAV)

Le processus SAV sera identique à celui qui est mis en œuvre pour d'autres offres de gros existantes, connues des opérateurs alternatifs.

L'opérateur commercial du lot « service téléphonique » ayant souscrit l'offre de gros « Interface Collecte Ethernet » sera le seul interlocuteur d'Orange pour les opérations et relations du SAV.

Ce SAV reposera, pour la partie des services associés à l'accès DSL, sur la mise à disposition d'un guichet unique qui traitera des signalisations d'incidents transmises par l'opérateur ayant souscrit cette offre de gros, signalisations saisies par l'intermédiaire d'un service extranet.

Si les défauts ou incidents constatés concernent le raccordement alors le client final doit prendre contact avec Orange en sa capacité d'opérateur du lot « raccordement ».

Interface sur Raccordement Fibre

Orange souhaite préciser ici les conditions dans lesquelles elle envisage de recourir à des raccordements sur fibre optique ainsi que les moyens d'assurer la coordination technique et opérationnelle avec le ou les opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique ».

Dans le cas où la candidature d'Orange serait retenue pour le lot « raccordement » et que celle d'un autre opérateur serait retenue pour le lot « service », Orange ne proposera au client final son offre de raccordement sur support fibre que si les conditions suivantes sont réunies :

- il n'est pas plus coûteux pour Orange de construire le raccordement en fibre qu'en cuivre. Le coût net du service universel ne sera donc pas affecté par la présence de raccordements sur support fibre ;
- le raccordement du client sur fibre est conforme à la réglementation encadrant les déploiements FTTH. En particulier, il existe un point de mutualisation (PM) raisonnablement situé et accessible dans des conditions techniques et économiques respectant le cadre réglementaire FTTH ;
- L'opérateur en charge du lot « service téléphonique » du service universel peut venir se raccorder au point de mutualisation, dans des conditions techniques et économiques raisonnables, à savoir :
 - un tarif d'accès au point de mutualisation inférieur ou égal à 60 € (quel que soit le nombre de clients en aval du PM desservis par l'opérateur en charge du lot « service ») ;
 - un tarif par client desservi en aval du PM inférieur ou égal à 100 €.

Orange respectera un délai de prévenance de 6 mois vis-à-vis de l'opérateur en charge du lot service pour l'informer des zones dans lesquelles les raccordements au titre du service universel seront susceptibles d'être réalisés en fibre optique.

Orange donnera l'identifiant de la ligne (étiquette figurant sur la PTO) au client final qui pourra l'indiquer à l'opérateur en charge du lot « service ».

Orange prévoit que le nombre de raccordements sur support fibre représentera moins de 5 % du total des raccordements du service universel sur la période de dévolution.

b.4) Tarifs de l'interface avec le lot service

Interface sur Raccordement Cuivre pour un accès RTC

L'ensemble des tarifs décrits ci-dessous (à savoir le tarif du trafic au départ de l'accès RTC et le tarif de la réception d'appels sur accès RTC) sont facturés suivant une périodicité mensuelle.

Tarif du trafic au départ de l'accès RTC

Le trafic au départ de l'accès est facturé par Orange à l'opérateur en charge du lot « service téléphonique ».

Le tarif applicable au trafic commuté acheminé sur le réseau d'Orange se compose :

- d'une partie fixe, proportionnelle au nombre de BPN (Bloc Primaire Numérique) de raccordement commandés par l'opérateur ;
- d'une autre partie, variable, proportionnelle au nombre de minutes de communication sortantes.

La partie fixe ajoutée à la partie variable constitue le **départ d'appel** facturé à l'opérateur tiers.

La tarification comprend en plus, pour la prestation de mise en œuvre de ce départ d'appel (ou encore appelée la présélection) un tarif par opérateur lors de la première demande de l'opérateur dans le cas où cet opérateur ne serait pas déclaré auprès d'Orange comme un opérateur de présélection.

Les tarifs du départ d'appel et de la présélection sont définis dans l'offre de référence de la téléphonie fixe d'Orange intitulée « offre d'interconnexion et d'accès (téléphonie fixe) » et plus précisément dans la fiche tarifaire intitulée « sélection du transporteur – présélection » consultable sur le site d'Orange :

<http://www.orange.com/fr/Innovation/Les-reseaux/Documentation>.

Les tarifs du départ d'appel et de la mise en œuvre de la présélection évolueront lors de chaque mise à jour de l'offre de référence « offre d'interconnexion - téléphonie fixe » d'Orange.

Tarif applicable au bpn	La durée minimale de souscription d'un bpn est de 1 an et l'ensemble des dispositions sur les bpn sont identiques à celles qui figurent au chapitre « services d'acheminement du trafic commuté », paragraphe « bpn de raccordement » de l'offre de référence d'interconnexion d'orange. Pour rappel au 1 ^{er} janvier 2017, le tarif du bpn de raccordement au point d'interconnexion pertinent est de 874,80 €/an (soit 72,90 €/mois).
Tarif applicable au 1^{er} janvier 2017 au trafic commuté, livré sur le point d'interconnexion pertinent	Composante à l'usage, par minute : 0,005573 €/minute.
Mise en œuvre de la Présélection	La présélection est nécessaire pour la prestation Emission Réception d'Appel. Le tarif de mise en œuvre par opérateur (si ce dernier n'est pas déjà un opérateur de présélection) est de 592,40 euros au 1 ^{er} janvier 2017.

Tarif de la réception d'appels

Le tarif de la réception d'appels est facturé par Orange à l'opérateur en charge du lot « service téléphonique ».

Le tarif facturé à l'opérateur en charge du lot « service téléphonique » comprend :

Frais de mise en service	Les frais de mise en service de l'offre sont de 4€ / accès.
Abonnement mensuel récurrent	L'abonnement comprend la fonctionnalité de réception des appels et des services associés à l'accès téléphonique. <i>La liste des services associés à l'accès téléphonique est disponible en annexe 2, page 90.</i> L'abonnement mensuel récurrent par ligne analogique isolée est de 2,25€ par mois et par accès.

Le tarif de la réception d'appels est réactualisé une fois par an, au 1^{er} janvier, en fonction notamment de l'évolution de l'indice des prix à la consommation hors tabac publié par l'INSEE.

Interface sur Raccordement Cuivre – pour un accès DSL

L'ensemble des tarifs décrits ci-dessous sont facturés suivant une périodicité mensuelle.

Le tarif en vigueur actuellement et sous réserve d'évolution de l'offre de référence sur la période considérée, se compose :

- d'un Abonnement mensuel de collecte par accès ;
- d'un Abonnement mensuel du Raccordement Très Haut Débit accompagné de frais de mis en service.

Tarif de collecte de l'accès DSL

Le tarif récurrent de collecte est de **0,58 € par mois et par accès**.

Tarif du raccordement Très Haut Débit de l'accès DSL

1. Raccordement très Haut Débit terminé sur PoP opérateur

Dans le tableau suivant, « d » désigne la distance exprimée en km indivisible, mesurée entre le PoP opérateur et le centre de la ville siège du SRTHD choisi par l'opérateur.

(En euros)

DÉBIT DU RTHD	FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE (en €)	ABONNEMENT MENSUEL (D < 10 KM) (en €)	ABONNEMENT MENSUEL (D > 10 KM) (en €)
1 Gbit/s	10 000,00	2 099,00	2 099 + 342* (d - 10)
2 Gbit/s	15 000,00	4 228,00	4 228+ 684* (d - 10)
4 Gbit/s	20 000,00	8 544,00	8 544 + 1368* (d - 10)
10 Gbit/s	10 000,00	2 506,00	2 506 + 342* (d - 10)
20 Gbit/s	15 000,00	5 042	5 042 + 684* (d - 10)

2. Raccordement Très Haut Débit terminé sur site Orange

(En euros)

DÉBIT DU RTHD	FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE (en €)	ABONNEMENT MENSUEL (en €)
1 Gbit/s	3 000,00	131,00
2 Gbit/s	5 000,00	282,00
4 Gbit/s	7 000,00	625,00
10 Gbit/s	3 000,00	416,00
20 Gbit/s	5 000,00	853,00
option livraison au RNO moins de 5 ans	350,00	24,00

DÉBIT DU RTHD	FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE (en €)	ABONNEMENT MENSUEL (en €)
option livraison au RNO plus de 5 ans		1,46
option livraison au RNO 2012	1 363,94	1,46

(En euros)

OPTION GTR S1	FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE	ABONNEMENT MENSUEL
RTHD terminé sur PoP opérateur		1 000,00
RTHD terminé sur site Orange		400,00

(En euros)

PRESTATION	FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE	ABONNEMENT MENSUEL
modification du débit d'un RTHD	2 000,00	
modification de la liste des NRA collectés par un RTHD	75,00	
frais d'étude	600,00	

Liste des services inclus dans ERA

ERA
création d'accès- ligne existante « active » (A)
suppression de service
ajout service
résiliation de l'accès

ERA services sur accès analogiques isolés
Prestations incluses dans l'offre (sans commande spécifique, associé par défaut à la commande de création d'accès)
3131 (indication du dernier appelant)
autorappel
memoappel
secret appel/appel
notification de message
télégramme par téléphone
Prestations incluses dans l'offre (services fournis sur commande de l'opérateur)
secret permanent
conversation à trois
transfert d'appel sur non réponse
transfert d'appel sur occupation
transfert d'appel sur non réponse et sur occ.
sélection modulable d'appel
sélection permanente d'appels audiotel
sélection permanente d'appels télématique
Prestations optionnelles (facturées à l'opérateur)
transfert d'appel inconditionnel
signal d'appel

présentation du nom
présentation du numéro
identification d'appels masqués
messagerie VGA
annonce du nouveau numéro
déménagement avec maintien du numéro
télécomptage
changement de numéro (denum/renum)
continuité de service en cas de panne