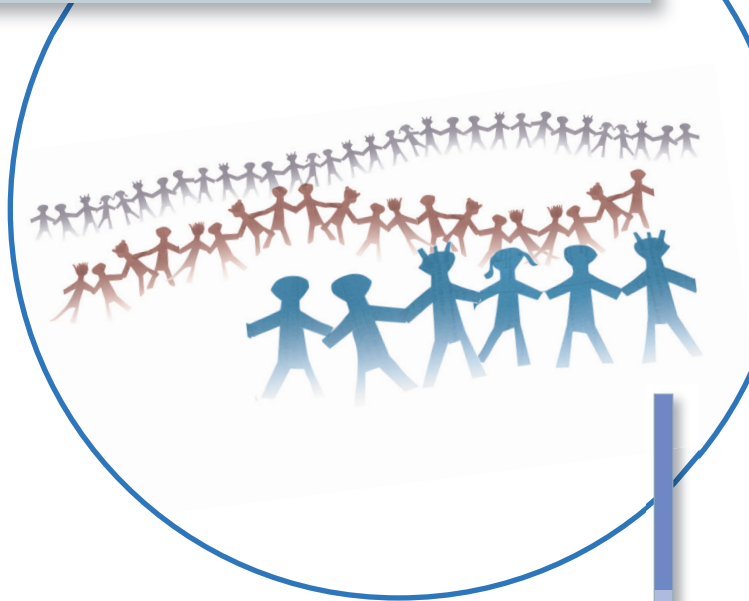


# L'action de l'Autorité en faveur des consommateurs

Rapport public d'activité de l'ARCEP 2012  
Extraits



## L'action en faveur des consommateurs

<b>1. Rétablir la confiance des consommateurs dans les services à valeur ajoutée</b>	3
1.1 La modernisation des règles de tarification	3
1.2 La participation à la lutte contre la fraude et les usages abusifs	4
<b>2. Mesurer la qualité des services fixe, mobile et internet</b>	4
2.1 La qualité du service de la téléphonie fixe	4
2.2 La qualité du service des réseaux mobiles	5
2.3 La qualité du service fixe d'accès à internet	6
<b>3. Garantir la qualité du service universel des télécommunications</b>	7
3.1 Les prestations incluses dans le service universel	7
3.2 Le rôle de l'Autorité dans le contrôle de la qualité et des tarifs du service universel	8
<b>4. Garantir l'accessibilité aux personnes handicapées</b>	10
4.1 Les évolutions du cadre réglementaire	10
4.2 Les actions de l'ARCEP	11
<b>5. La conservation des numéros mobile et fixe</b>	11
5.1 La conservation des numéros mobiles	11
5.2 La conservation des numéros fixes	12

# L'action en faveur des consommateurs

La loi prévoit, en matière de protection des consommateurs, que l'ARCEP veille à ce que s'exerce, « au bénéfice des utilisateurs de services de communications électroniques, une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseaux et les fournisseurs de services de communications électroniques »<sup>1</sup>. L'ARCEP doit également veiller à ce que soit assuré « un niveau élevé de protection du consommateur, grâce notamment à la fourniture d'informations claires », en particulier « par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services électroniques accessibles au public. »

## 1. Rétablir la confiance des consommateurs dans les services à valeur ajoutée

### 1.1 La modernisation des règles de tarification

A la suite de deux ans de travaux avec l'ensemble des acteurs concernés ou de leurs représentants, l'ARCEP a modifié<sup>2</sup> l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts afin d'en simplifier la tarification et de la rendre plus accessible et plus transparente pour les clients.

L'adoption de cette décision intervient moins d'un an après la modification de l'article L. 44 du CPCE qui étend les compétences relatives à la tarification des numéros surtaxés de l'ARCEP qui peut désormais « fixer les principes de tarification et les prix maximaux applicables à ces numéros ».

Les évolutions portent principalement sur :

- l'harmonisation des tarifications applicables au départ des réseaux fixes et des réseaux mobiles ;
- la mise en place d'un modèle de tarification appelé « C+S » qui sépare explicitement le prix de la communication téléphonique (composante « C ») de celui du service délivré par l'éditeur (composante « S ») ;
- la facturation de la composante communication téléphonique de manière identique à celle des appels vers les numéros fixes, ce qui permet d'en qualifier la tarification en référence à celle d'un appel « normal » ;
- la simplification des modalités de facturation de la composante service.

Afin de permettre au secteur de mettre en place progressivement ces évolutions, les principales dispositions entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

1 - Article L. 32-1 du CPCE.

2 - Décision n° 2012-0856, en date du 17 juillet 2012.

### La tarification des catégories de numéros spéciaux vocaux

Désignation	Numéro spécial commençant par	Tarification à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2015*	Surtaxés
Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	C = 0 ; S = 0	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	C banalisée ; S = 0	Non
Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081 082 089	C banalisée ; S ≤ 0,06 €/min ou S ≤ 0,15 €/appel C banalisée ; S ≤ 0,20 €/min ou S ≤ 0,50 €/appel C banalisée ; S ≤ 0,80 €/min ou S ≤ 3,00 €/appel	Oui

\* « C » désigne le tarif de la communication téléphonique ; « S » désigne le tarif du service

Source : ARCEP.

## 1.2 La participation à la lutte contre la fraude et les usages abusifs

En complément des dispositions tarifaires précédemment évoquées, deux mesures ont été prises en 2012 pour protéger les utilisateurs contre des usages abusifs, voire frauduleux, de la part d'éditeurs indéliçats<sup>3</sup>.

■ La première mesure vise à lutter contre les appels « à rebond » (également appelés « *ping calls* ») pour lesquels l'émetteur utilise comme identifiant d'appelant<sup>4</sup> des numéros surtaxés. Cette disposition interdit l'utilisation de numéros qui commencent par 089 comme identifiant d'appelant. Les différents acteurs de la chaîne de valeur (opérateurs de boucle locale, opérateurs de transit et opérateurs de collecte), chacun à leur niveau, participent à la disparition de cette pratique :

- en développant des mécanismes de filtrage de ces appels lorsqu'ils passent sur leur réseau pour protéger leurs clients destinataires ;
- en encadrant contractuellement les conditions dans lesquelles les fournisseurs de service téléphonique permettent à leurs clients de modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants.

■ La seconde mesure vise à réprimer une pratique dont sont victimes de nombreux utilisateurs (entreprises privées, administrations) qui se voient attribuer, par des

entreprises éditant des annuaires électroniques, un numéro d'appel à tarification majorée présenté comme leur principal, voire unique, numéro de téléphone. L'Autorité, préoccupée par le développement de telles pratiques et ses conséquences sur la bonne gestion et la crédibilité du plan de numérotation, a décidé d'imposer aux opérateurs de s'assurer que les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne sont pas affectés à une personne physique ou morale, même temporairement, sans son consentement préalable.

Cette mesure n'entrera en vigueur qu'à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013 afin de laisser aux éditeurs d'annuaires électroniques le temps nécessaire pour recueillir l'accord de ceux qu'ils référencient.

## 2. Mesurer la qualité des services fixe, mobile et internet

### 2.1 La qualité du service de la téléphonie fixe

Le 29 janvier 2013, l'ARCEP a modifié les modalités de la mesure de la qualité du service téléphonique fixe au public<sup>5</sup>. Les indicateurs mesurés restent inchangés.

Les principales modifications visent à améliorer la représentativité des indicateurs en passant à des mesures effectuées en continu, (et non plus seulement

3 - [Décision n° 2012-0856, en date du 17 juillet 2012.](#)

4 - Il s'agit du numéro de l'émetteur qui s'affiche.

5 - [Décision n° 2013-0004, en date du 29 janvier 2013.](#)

pendant une période de 15 jours) tout en conservant une période de maintenance ou de dysfonctionnement du système de mesure fixée à 30 jours. Il s'agit de prendre en compte toutes les pannes susceptibles d'intervenir sur le réseau, tout en veillant à ce que le dispositif de mesure demeure proportionné. Le dispositif de mesure est également simplifié : le nombre de points de mesures passe de 10 à 6.

Afin d'assurer la continuité entre l'ancien dispositif et le nouveau dispositif, la première série de mesures sera effectuée du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2013 et publiée au plus tard le 9 avril 2014.

## 2.2 La qualité du service des réseaux mobiles

L'Autorité a rendu publics, le 30 novembre 2012, les résultats de l'enquête d'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles 2G et 3G, réalisée en 2012 en France métropolitaine.

Cette enquête a pour objectif d'évaluer, à travers des mesures techniques réalisées sur le terrain, la qualité des services de téléphonie vocale, SMS, MMS, navigation web et, pour la première année, le service de diffusion de vidéo en flux (« *video streaming* »), et les débits atteignables sur les réseaux mobiles. En revanche, l'enquête n'a pas pour objet de recueillir la perception des abonnés sur la qualité de bout en bout de ces services (qui dépend de leur usage, du réseau, du terminal et des applications utilisées).

Pour la première année, l'ensemble des services de téléphonie vocale et de services de données a été testé à partir de smartphones communs à l'ensemble des opérateurs.

### • La qualité du service de téléphonie vocale

Les résultats de l'enquête révèlent que la qualité de service vocal se maintient à un haut niveau. Le taux de communications réussies et maintenues, respectivement 2 minutes et 5 minutes, est ainsi de

95,6% et 93,6%. Les communications sont presque toujours de qualité auditive parfaite.

Toutefois, une baisse de la qualité de service vocal apparaît cette année. Elle s'inscrit dans une tendance observée depuis 2007-2008 pour les agglomérations. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer : la hausse importante du trafic voix – avec la généralisation des offres d'abondance et du basculement du fixe vers le mobile des appels à destination de postes fixes – et l'augmentation du trafic de données, du fait de l'explosion du trafic d'internet mobile. Par ailleurs, certains choix faits en 2012 (notamment les performances particulières du terminal représentatif des meilleures ventes des opérateurs mobiles) ont pu contribuer à l'évolution des résultats.

Il est donc nécessaire que les opérateurs continuent à investir pour s'assurer du maintien d'un haut niveau de qualité du service voix.

Dans certaines configurations particulières, notamment à l'intérieur des TGV et des trains de banlieue, des baisses importantes de qualité de service ont été observées en 2012 : le taux de communications réussies et maintenues pendant 2 minutes est de 57,3% dans les TGV (en baisse de 16,9% par rapport à 2011), et de 71,6% dans les trains de banlieue et les tramways (en baisse de 13,8% par rapport à 2011). Ces évolutions feront l'objet d'une vigilance particulière de l'Autorité lors des prochaines enquêtes.

### • Les débits de service de données sur les réseaux mobiles augmentent fortement

Les mesures de débits sont réalisées à travers des tests de téléchargement ou d'envoi de fichiers.

En 2012, les mesures ont été réalisées avec les deux smartphones les plus vendus, communs aux quatre opérateurs, et utilisant des systèmes d'exploitation différents : le Samsung Galaxy SII et l'iPhone 4S d'Apple<sup>6</sup>.

6 - Les années précédentes, le cahier des charges de l'enquête de qualité de service de données prévoyait, pour les mesures de transfert de fichiers, l'utilisation de PC et de clés 3G, alors plus représentatifs des terminaux offrant des performances maximales. Ces PC et clés 3G pouvaient être différents selon les opérateurs.

Des mesures ont par ailleurs été réalisées avec une tablette, l'iPad 3 d'Apple, qui permet des débits maximum théoriques de 42 Mbit/s sur la voie descendante, et ainsi d'exploiter pleinement la technologie d'agrégation de porteuses 3G mise en œuvre par certains opérateurs.

Les débits observés en 2012 sur les réseaux mobiles sont en forte hausse. Pour des usages en extérieur, les tests ont montré que les débits pour le téléchargement

de fichiers atteignaient (pour les plus rapides), plus de 10,5 Mbit/s sur smartphones (contre 9,2 Mbit/s en 2011) et plus de 25 Mbit/s sur tablette. Les débits pour l'envoi de fichiers ont atteint (pour les plus rapides) 3,7 Mbit/s sur smartphones (contre 3 Mbit/s en 2011) et 3,8 Mbit/s sur tablette.

Il n'en demeure pas moins que, comme les années précédentes, des disparités sont constatées entre opérateurs :

Les débits médians en téléchargement				
Terminal	Bouygues Telecom	Free Mobile <sup>7</sup>	Orange France	SFR
Smartphone	2,4 Mbit/s	2,9 Mbit/s	3,9 Mbit/s	2,5 Mbit/s
Tablette	3,3 Mbit/s	3,8 Mbit/s	7 Mbit/s	3,5 Mbit/s

Source : ARCEP

En 2011, avec le terminal offrant les meilleures performances, ces débits étaient de 1,2 Mbit/s pour Bouygues Telecom, 4,8 Mbit/s pour Orange France et 2,6 Mbit/s pour SFR.

Cette évolution très positive résulte avant tout des investissements des opérateurs dans leurs nouveaux réseaux. Ces investissements doivent être maintenus, dans les réseaux actuels et dans les nouveaux réseaux 4G, afin que les débits puissent continuer à progresser malgré l'augmentation du trafic.

- **La qualité des services SMS, MMS et de navigation web demeure très satisfaisante**

Les résultats des tests effectués pour les SMS confirment un bon niveau de qualité globale de ce service (observé depuis plusieurs années) : 98,8% de taux de réussite à l'extérieur des bâtiments dans les agglomérations de plus de 10 000 habitants. S'agissant du service d'envoi de photo par messagerie multimédia (MMS), le taux de messages reçus en moins de 3 minutes est de 96,3%, en légère baisse par rapport à l'année précédente. Enfin, le taux de réussite d'accès au web dans un délai inférieur à 30 secondes atteint 94,9 %, et le taux de navigation réussie et maintenue pendant une durée de 5 minutes est de 77,8%.

<sup>7</sup> - Avec itinérance sur le réseau d'Orange France.

<sup>8</sup> - Représentatifs des meilleures ventes.

<sup>9</sup> - [Décision n° 2013-0004, en date du 29 janvier 2013.](#)

- **La qualité de diffusion de la vidéo en flux est mesurée pour la première fois**

Le test consiste à accéder, depuis les smartphones<sup>8</sup>, à un site de service de diffusion de vidéo en flux grand public (Youtube) et à évaluer la qualité globale du visionnage d'une séquence vidéo de 2 minutes. Le taux de diffusions réussies est de 89,1% et le taux de diffusions réussies et de qualité « parfaite » de 86,7% dans les agglomérations de plus de 10 000 habitants pour un usage à l'extérieur des bâtiments.

## 2.3 La qualité du service fixe d'accès à internet

L'Autorité a par ailleurs mis en place, début 2013, un dispositif global de mesure de la qualité du service fixe d'accès à internet<sup>9</sup> articulé en deux parties : des mesures principales réalisées dans un environnement et sur des lignes dédiées, et des mesures complémentaires réalisées chez les utilisateurs eux-mêmes.

- **Les mesures principales** (qui sont à la charge des opérateurs) seront réalisées à partir de lignes dédiées aux tests, dans un environnement technique et des conditions qui permettent d'assurer un haut niveau de comparabilité entre les opérateurs, et une

représentativité suffisante de la variété des conditions techniques d'accès au réseau.

Ces mesures portent sur sept indicateurs de performance : quatre indicateurs techniques génériques et trois indicateurs relatifs à des usages-types (usage web, usage *streaming* vidéo, usage *peer-to-peer*). Elles seront réalisées séparément sur des accès en fibre optique jusqu'à l'abonné, en fibre optique avec terminaison coaxiale et sur la boucle locale de cuivre. Les deux dernières catégories seront elles-mêmes subdivisées, pour refléter la variabilité de performance liée aux caractéristiques des lignes (technologie employée sur les réseaux à terminaison coaxiale, longueur des lignes de cuivre).

En parallèle, l'ARCEP a mis en place un comité technique regroupant les opérateurs, des associations d'utilisateurs (UFC Que choisir, AFUTT, La Quadrature du Net) et des experts indépendants (INRIA, AFNIC) afin de coordonner et de partager les travaux de définition précise des conditions techniques de réalisation des mesures et de publication des indicateurs.

Les travaux du comité technique, qui s'est réuni huit fois en 2012, ont permis de préparer une première version d'un référentiel commun de mesure : un document qui présente les caractéristiques précises des lignes dédiées, les protocoles à suivre pour réaliser les tests et les modalités de publication.

A partir de ce référentiel commun, les opérateurs ont lancé un appel d'offres, auquel différents candidats ont répondu<sup>10</sup>, pour sélectionner le prestataire qui effectuera les mesures sur chaque réseau, en vue d'une première publication en décembre 2013. La décision prévoit une implication étroite de l'ARCEP et des représentants d'utilisateurs et d'experts indépendants, afin de suivre l'installation et le déroulement des mesures.

Les opérateurs concernés publieront chaque semestre le résultat des mesures effectuées au cours de la période écoulée. L'ARCEP publiera une synthèse générale.

■ **Les mesures complémentaires**, à la charge de l'ARCEP, consisteront en des tests initiés par des utilisateurs volontaires, depuis leur propre équipement. A travers une interface web, ces utilisateurs pourront mesurer la performance de leur ligne, et transmettre les résultats à l'Autorité.

L'ARCEP pourra ainsi s'appuyer sur les résultats des mesures complémentaires pour vérifier la cohérence et la représentativité des mesures principales. Dans un premier temps, ces mesures ne seront pas rendues publiques.

### 3. Garantir la qualité du service universel des télécommunications

Afin d'assurer la disponibilité d'un ensemble minimal de services de communications électroniques de bonne qualité, accessibles à tous les utilisateurs, à un prix abordable et sans distorsion de concurrence, le CPCE établit, conformément au cadre réglementaire européen, un service universel des communications électroniques.

#### 3.1 Les prestations incluses dans le service universel

Dans ses deux dimensions, territoriale (grâce à un tarif unique « péréqué ») et sociale (grâce à un tarif préférentiel pour les plus démunis), le service universel permet de s'assurer de la disponibilité des services sur l'ensemble du territoire et de leur accessibilité aux catégories les plus défavorisées. Il est financé par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs de communications électroniques.

##### a/ Les prestations incluses dans le service universel

Les prestations de service universel sont assurées sur l'ensemble du territoire français (métropole, DOM et collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon), et ont trois composantes.

■ **Le service téléphonique**. Il couvre l'installation et le raccordement au réseau fixe ainsi que la fourniture sur

<sup>10</sup> - A la date de bouclage de ce rapport les offres des différents candidats étaient en cours d'examen.

ce raccordement d'un service téléphonique de qualité, qui permet l'accès à internet à une qualité satisfaisante (c'est-à-dire à un débit raisonnable). L'opérateur désigné est tenu de proposer les prestations de service téléphonique (aujourd'hui, l'abonnement et les communications) à un prix unique sur le territoire, communément appelé « péréquation géographique ». Dans les appels à candidatures du service téléphonique prévus pour 2013, et à la suite de la révision du cadre européen, les deux sous-composantes du « raccordement » et du « service » pourraient être fournies par deux opérateurs distincts.

Le service téléphonique comprend, par ailleurs, des conditions tarifaires ou techniques particulières consenties aux usagers à faibles ressources ou handicapés : les allocataires du revenu de solidarité active (RSA) dont les revenus n'atteignent pas le niveau du revenu minimum garanti, titulaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et les invalides de guerre<sup>11</sup>.

■ **L'annuaire universel imprimé**, mis à disposition gratuitement pour tout abonné au service de téléphonie public, fixe et mobile. Le ministre chargé des communications électroniques a considéré, en 2011, qu'il n'y avait pas lieu de désigner un opérateur de service universel pour l'annuaire électronique ou le service de renseignement, la situation concurrentielle garantissant la fourniture de ces services sur le marché à un tarif abordable.

■ **Les cabines téléphoniques (ou publiphonie)**. Cette prestation couvre l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public (à raison d'au moins un publiphone dans chaque commune et deux dans celles de plus de 1 000 habitants), ainsi que la fourniture d'un service téléphonique de qualité à un tarif abordable à partir de ces publiphones.

## b/ Les prestataires

Les opérateurs chargés de fournir les prestations de service universel sont désignés à l'issue d'appels à candidatures lancés par le ministre chargé des communications électroniques.

■ Le prestataire en charge du **service téléphonique** désigné en 2009 pour trois ans était France Télécom. La désignation du prochain prestataire devrait intervenir avant la fin de l'année 2013, pour la période 2013-2015.

■ A la suite des appels à candidatures lancés en vue de la désignation des prestataires pour les composantes de **publiphonie et d'annuaire et services de renseignements**<sup>12</sup> pour la période 2011-2013, le ministre chargé des communications électroniques a reconduit France Télécom pour la publiphonie pour une période de deux ans<sup>13</sup>.

■ Le prestataire pour les **annuaires** imprimés a été désigné d'office pour la période 2012-2014<sup>14</sup>, par le ministre chargé des communications électroniques, à la suite d'un appel à candidatures infructueux : il s'agit de Pages Jaunes (déjà prestataire de 2009 à 2011).

## 3.2 Le rôle de l'Autorité dans le contrôle de la qualité et des tarifs du service universel

### a/ L'évaluation du coût du service universel

Après audit des coûts des prestataires du service universel, l'Autorité calcule, pour chacune des composantes du service universel, les revenus, les coûts et les avantages immatériels associés à la fourniture de ces services. Le coût net du service universel qui en découle est publié chaque année par l'Autorité et fait l'objet d'un financement par un fonds sectoriel auquel les opérateurs télécoms contribuent, au prorata de leur chiffre d'affaires sur le marché de détail, dès lors que ce coût net représente une charge excessive pour le prestataire.

11 - Les modalités transitoires de mise en place du RSA, qui englobe le dispositif de réduction sociale tarifaire téléphonique, ont été pérennisées par le décret n° 2010-760 du 6 juillet 2010 (extension du RSA à l'outre-mer).

12 - [Publiés au JO le 29 octobre 2011.](#)

13 - [Par arrêté du 14 février 2012, publié au JO le 23 février 2012.](#)

14 - [Par arrêté du 6 décembre 2012.](#)



Le fonds de service universel (FSU) est géré par la caisse des dépôts et consignations.

### b/ Le contrôle de la qualité de service

Les prestataires du service universel sont tenus de respecter un certain nombre d'obligations minimales de qualité de service, et de publier des indicateurs sur la (ou les) composante(s) de l'offre de service universel pour laquelle ils sont désignés.

Pour le service téléphonique, ces indicateurs portent notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation ou le taux de défaillance des appels<sup>15</sup>.

De nouvelles obligations ont été inscrites dans les cahiers des charges des prestataires de service universel

à partir de 2009. L'Autorité dispose désormais, en plus des informations annuelles à l'échelon régional et national, d'informations trimestrielles, ainsi que d'un état détaillé des situations les plus extrêmes en matière de délais de livraison des raccordements et de réparation à la suite de défaillances<sup>16</sup>.

En parallèle, les exigences en matière de publication ont été renforcées. A la publication annuelle des indicateurs nationaux, s'ajoute une publication trimestrielle, prévue à la fin du mois suivant le trimestre échu concerné par la publication, ce qui permet aux pouvoirs publics de réagir dans les meilleurs délais à une éventuelle dégradation des indicateurs. Par ailleurs, grâce à la transmission d'indicateurs régionaux (trimestriels et annuels), l'Autorité est en mesure de suivre plus finement les difficultés locales.

### Qualité du service téléphonique pour la période de désignation 2009-2012

Indicateur	Objectifs	2010	2011	2012
Délai moyen de fourniture pour le raccordement initial	8 jours	6,10	6,10	6,36
Délai pour 95% des demandes traitées le plus rapidement	8 jours	14	14	ND
Taux de défaillance par raccordement sur parc	7,50%	6,84%	5,72%	5,90%
Taux de non relève d'une défaillance téléphonique dans les 48 heures	15%	21,50%	16,50%	18%
Temps de réparation pour 85% des dérangements relevés le plus rapidement	48 heures	70	50	53
Taux de défaillance des appels (appels en national)	0,70%	0,28%*	0,32%	0,30%
Durée d'établissement de la communication (appels en national)	2,90 secondes	2,29 **	2,2	2,2
Taux de réclamation par usager	7,0%	5,76%	5,60%	5,10%

ND : Non disponible

\* 0,29% au T1 puis 0,28% aux trimestres suivants

\*\* 1,35 s au T1 et 2,29 s aux trimestres suivants

Source : ARCEP

15 - Indicateurs listés dans l'annexe III de la directive « service universel » (directive 2002/22/CE), repris dans les arrêtés des 24 novembre 2009 et 12 décembre 2009 qui désignent France Télécom comme prestataire du service universel.

16 - Faisant notamment apparaître 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.

### Qualité du service de publiphonie pour la période de désignation 2010-2012

Taux de publiphones en dérangement	Objectifs	2010	2011	2012
Plus de 24 heures	0,60%	0,53%	0,48%	0,51%
Plus de 12 heures	3,00%	0,83%	0,74%	0,77%

ND : Non disponible  
Source : ARCEP

#### c/ Le contrôle des tarifs du service universel

L'Autorité dispose, par ailleurs, d'un pouvoir de contrôle sur l'ensemble des tarifs des offres du service universel.

Pour la plupart des tarifs des communications passées depuis une ligne de téléphonie fixe correspondant à l'offre de service universel, l'ARCEP a opté, jusqu'à la fin de l'année 2012, pour une mesure d'encadrement pluriannuel d'un panier de tarifs (« *price cap* ») plutôt que pour un contrôle individuel *a priori* des tarifs de service universel.

L'encadrement tarifaire permet aux clients du service universel de bénéficier d'une baisse régulière des tarifs de communications téléphoniques de France Télécom, reflétant tant les baisses de terminaison d'appel (notamment des appels fixe vers mobile, imposées par l'Autorité), que des gains de productivité de France Télécom.

Ainsi, au cours de la dernière période de désignation (2009-2012), le *price cap* a permis une baisse des tarifs des communications de 18%, au bénéfice des consommateurs finals.

Pour les autres prestations, telles que l'abonnement, les appels vers les numéros spéciaux et vers l'international pour la téléphonie fixe, le prix des communications depuis les publiphones et des appels vers le service de renseignement universel, l'ARCEP peut exercer un pouvoir d'opposition *a priori*.

## 4. Garantir l'accessibilité aux personnes handicapées

### 4.1 Les évolutions du cadre réglementaire

La transposition des dispositions des directives européennes de décembre 2009, en particulier la directive « service universel », s'est achevée en 2012. Ces directives sont venues renforcer de manière significative les garanties en faveur des personnes handicapées, au-delà du cadre traditionnellement applicable au service universel, en prévoyant « *un accès des utilisateurs finals handicapés à des services de communications électroniques à un tarif abordable et aux services d'urgence, équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals* »<sup>17</sup>.

La partie réglementaire du CPCE a été modifiée pour prendre en compte des dispositions spécifiques des nouvelles directives<sup>18</sup>. Elle précise que l'obligation d'accessibilité concerne à la fois les services de communications électroniques mais aussi les services dédiés à la clientèle, les contrats, les factures et la documentation publiées (ou, à défaut, les informations qu'ils comportent), ou encore les terminaux proposés. Cet article dispose également que les opérateurs devront publier, « *tous les ans avant le 30 juin, un rapport de l'avancement des actions qu'ils ont engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de leurs offres de communications électroniques aux personnes handicapées [...] et ce pour les différentes catégories de handicaps. [...] Ce rapport [devra également être] transmis à l'ARCEP.* ».

17 - Article L. 33-1 du CPCE, modifié par l'ordonnance de transposition n°2011-1012 du 24 août 2011.

18 - Il s'agit de l'article D. 98-13 modifié par le décret n°2012-488 du 13 avril 2012.

L'Autorité a ainsi un rôle important pour rendre compte de façon synthétique de l'avancée des démarches des opérateurs en termes d'accessibilité.

## 4.2 Les actions de l'ARCEP

Dans le prolongement des 30 propositions et recommandations visant à améliorer les relations entre les opérateurs et les consommateurs, publiées le 18 février 2011, comme suite au rapport prévu par la loi Chatel en 2008, l'ARCEP a participé, en 2012, à plusieurs travaux dans le domaine de l'accessibilité aux personnes handicapées.

■ L'Autorité a mené, fin 2011, **un audit de l'accessibilité des services de communications électroniques proposés par cinq opérateurs français à toute personne handicapée**. L'accessibilité y a été examinée pour les principaux types de handicap : visuel, auditif, moteur et cognitif, mais aussi pour les principales composantes des services de communications électroniques. En 2012, l'Autorité a transmis les résultats à chaque opérateur. Ces éléments ont servi à l'identification des domaines qui nécessiteraient un engagement plus important de la part des opérateurs et à dégager des pistes de préconisations, qui font l'objet de discussions avec les opérateurs.

■ Dans le cadre de [la charte d'engagement volontaire](#) des opérateurs de la FFT, signée le 9 juin 2011, l'Autorité a participé aux travaux complémentaires qui ont associé les signataires (l'ARCEP, le comité interministériel du handicap, le ministère des solidarités et de la cohésion sociale et la FFT), les associations, le CSA et les constructeurs et éditeurs de logiciels. Ces travaux ont principalement consisté en **l'actualisation des critères d'accessibilité des terminaux**, afin d'inclure les terminaux fixes, d'adapter les critères existants aux évolutions technologiques récentes, de s'assurer de la concordance de ces références avec la base GARI<sup>19</sup> et de garantir leur pertinence dans le temps. L'Autorité s'est également investie pour améliorer la lisibilité et l'utilité des bilans annuels publiés par la FFT (le premier a été

publié en décembre 2012), et a poursuivi les échanges pour enrichir les critères et les indicateurs pertinents.

■ Enfin, l'ARCEP a participé aux travaux préparatoires menés par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), qui relève du ministère des affaires sociales, en vue de la rédaction d'un cahier des charges lançant l'expérimentation d'un ou de plusieurs centres relais généralistes pour **transcrire les appels entre une personne sourde et une personne entendante**. Cette expérimentation, dont le lancement avait été décidé lors de la conférence nationale du handicap, le 8 juin 2011, devrait permettre de tirer les enseignements nécessaires quant aux pratiques, besoins, types d'appels des personnes ayant un handicap auditif et d'apporter un éclairage sur les conditions d'une généralisation de cette mesure d'accessibilité.

## 5. La conservation des numéros mobile et fixe

### 5.1 La conservation des numéros mobiles

Le nouveau dispositif<sup>20</sup> de conservation du numéro mobile est entré en vigueur le 7 novembre 2011 en métropole (le dispositif pour l'outre-mer est présenté au chapitre VII de la troisième partie du présent rapport (cf. p. 125). Le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile pour l'abonné est ainsi ramené de dix jours calendaires à un délai maximum de trois jours ouvrables, sauf demande expresse de sa part et sous réserve de la disponibilité de l'accès (disponibilité effective de la carte SIM) et de l'expiration du délai légal de rétractation en cas de souscription à distance.

En 2012, les services de l'Autorité ont reçu et traité 650 sollicitations de consommateurs spécifiquement liées à la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile, dont 50 % au premier trimestre 2012, principalement liées au lancement commercial de Free Mobile.

<sup>19</sup> - Base élaborée par les constructeurs de terminaux mobiles détaillant les caractéristiques des terminaux relatives à l'accessibilité.

<sup>20</sup> - [Décision n° 2012-0576, en date du 10 mai 2012.](#)

La conservation des numéros de 2008 à 2012						
En millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evolution 2012-2011
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	4,2	4,7	4,8	5,8	9,7	66,4%
pour les abonnés des réseaux fixes	2,8	2,9	2,5	2,5	2,5	0,4%
pour les abonnés des réseaux mobiles	1,4	1,8	2,3	3,3	7,2	116,1%

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques - Enquêtes annuelles jusqu'en 2011, enquête avancée pour 2012, estimation provisoire.

## 5.2 La conservation des numéros fixes

En 2012, l'Autorité a initié une réflexion sur la mise à jour du cadre réglementaire relatif aux modalités de la conservation des numéros fixes, en coordination avec les travaux menés par les opérateurs fixes au sein de **l'association de la portabilité des numéros fixes (APNF)**. Les opérateurs ont d'ores et déjà validé un certain nombre d'évolutions dans le cadre du nouveau **protocole commun d'échanges inter-opérateurs** de l'APNF, dont la mise en place d'un principe de quarantaine qui permet la mise en œuvre de la portabilité 40 jours après résiliation, ainsi que la mise en place d'un relevé d'identité opérateur (RIO) permettant d'authentifier la demande de portabilité, à l'instar du RIO existant en portabilité mobile. Par ailleurs, les opérateurs mènent des travaux complémentaires visant à répondre à la problématique d'identification de l'accès

support de l'offre fixe. L'enjeu est de réduire les risques d'écrasement à tort de ligne, et de rendre possible la portabilité de tous les numéros, notamment en cas de changement de support (par exemple lors du passage du cuivre à la fibre).

Ces travaux devraient aboutir avant la fin de l'année 2013 à l'adoption d'une nouvelle décision de l'Autorité précisant les modalités de la conservation du numéro fixe pour les consommateurs et les entreprises.

En 2012, les services de l'Autorité ont reçu et traité 450 sollicitations de consommateurs spécifiquement liées à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe, évoquant principalement des échecs de portages pour des numéros attribués aux opérateurs alternatifs et des numéros non géographiques (en 09), ou encore des passages de l'ADSL vers la fibre optique.

Le nombre de numéros conservés <sup>21</sup> d'un opérateur à un autre opérateur en 2012	
<b>Marché mobile</b>	<b>7 565 021</b> (+ 126% par rapport à 2011) La croissance significative des demandes en 2012 est principalement liée à l'entrée sur le marché du quatrième opérateur mobile.
<b>Marché fixe</b>	<b>2 558 284</b> (+2,2% par rapport à 2011)

Source : ARCEP

21 - Chiffres fournis respectivement par le GIE EGP et l'APNF.