

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

INDUSTRIE

Arrêté du 1^{er} décembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1^o de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (service téléphonique)

NOR : INDI0928051A

Le ministre auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, chargé de l'industrie,

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 35 à L. 35-8 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le dossier de candidature déposé le 3 février 2009 par la société France Télécom ;

Vu l'avis n° 2009-0835 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 13 octobre 2009 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 28 octobre 2009,

Arrête :

Art. 1^{er}. – La société France Télécom est désignée, pour une durée de trois ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, la composante du service universel prévue au 1^o de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Art. 2. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 1^{er} décembre 2009.

CHRISTIAN ESTROSI

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR 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

Préambule

Dans le présent cahier des charges, les mots : « opérateur » se réfèrent à la société France Télécom.

Les livres, titres, chapitres et articles cités sont, sauf mentions contraires, ceux du code des postes et des communications électroniques.

Article 1^{er}

Services fournis

1.1. Fourniture de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1^o de l'article L. 35-1.

L'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande :

- un raccordement à un réseau téléphonique ouvert au public ;
- une offre d'abonnement intitulée « Abonnement au service téléphonique » permettant d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à un débit suffisant pour permettre un accès à internet ;
- une offre de communications en provenance et à destination de la métropole, des départements d'outre-mer, des collectivités de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis-et-Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, ainsi que des pays étrangers.

L'opérateur assure en permanence la disponibilité de l'offre de service universel décrite ci-dessus sur l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer et des collectivités de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

L'opérateur peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie du service universel ou des services obligatoires à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par le code des postes et des communications électroniques et par le présent cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations.

1.2. Fourniture d'autres services ne donnant pas lieu à versement du fonds de service universel.

L'opérateur fournit gratuitement aux abonnés de la zone prévue au 1.1, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services énumérés ci-après d'interdiction sélective des appels sortants proposés dans le cadre de l'offre prévue également au 1.1 :

- interdiction des appels internationaux ;
- interdiction des appels interurbains ;
- 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.

L'opérateur assure la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1.

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire mentionné au 1.1 les services obligatoires suivants :

- un service de liaisons louées offrant des capacités de transmission entre points de raccordement au réseau, dans les conditions fixées aux articles D. 369 et suivants ; ce service comprend les types de liaisons louées suivants :
 - liaison louée à bande passante vocale de qualité ordinaire (analogique à 2 ou 4 fils), liaison louée à bande passante vocale de qualité spéciale (analogique à 2 ou 4 fils) ;
 - liaison louée numérique à 2 048 kbits/s non structurée ;
 - liaison louée numérique à 64 kbits/s.

Concernant ce type de liaison louée, l'opérateur pourra procéder, sauf refus exprès du client dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'opérateur, à l'arrêt anticipé de la prise de commande et à la fermeture technique au plus tard le 30 juin 2010 et le 31 décembre 2011.

L'opérateur s'engage sur le respect des délais standards en prévoyant des pénalités en cas de non-exécution des délais de rétablissement ;

- une offre d'accès au réseau numérique à intégration de services ; l'opérateur fournit à cette fin une offre d'accès de base isolé ;
- une offre de commutation de données par paquets fondée sur la technologie IP ;
- 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, sélection directe à l'arrivée, renvoi automatique d'appel.

Article 2

Mesures en faveur des utilisateurs handicapés

L'opérateur assure aux utilisateurs handicapés l'accès aux prestations de service universel qui font l'objet du présent cahier des charges, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

L'opérateur assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap.

A ce titre, l'opérateur fournit gratuitement ces informations en larges caractères ou traduites en braille sur demande de l'abonné aveugle ou malvoyant. Les frais d'envoi sont pris en charge par l'opérateur concernant les personnes aveugles.

Il fournit aussi pour les personnes sourdes et malentendantes un service d'envoi et de réception de messages écrits à partir d'un poste fixe et tout autre service équivalent à un prix abordable.

Article 3

Qualité de service

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

Article 4

Relations avec les utilisateurs

4.1. Informations des utilisateurs.

L'opérateur informe les utilisateurs de son offre de service universel, des tarifs correspondants et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation.

Il met ces informations régulièrement mises à jour à la disposition du public dans toutes ses agences commerciales et tous ses points de contact avec les clients, ainsi que par un moyen électronique accessible gratuitement et en temps réel.

4.2. Modifications des installations et des prestations fournies.

Les modalités et conditions applicables à ces modifications sont décrites par l'article R. 20-30-9. Elles sont les suivantes :

L'opérateur ne peut modifier les conditions matérielles d'utilisation d'une des prestations de service universel qu'après information des utilisateurs et des organisations d'utilisateurs concernées et recueil de leurs remarques éventuelles. Les conditions et les délais de résiliation ou de modification sont publiés au moins six mois à l'avance.

Lorsqu'il s'agit de modifications techniques entraînant des remplacements ou des adaptations significatives des installations connectées au réseau, l'opérateur informe au moins dix-huit mois à l'avance les utilisateurs. L'opérateur informe les utilisateurs et associations d'utilisateurs concernées et recueille leurs remarques.

Les projets de modifications mentionnées aux deux alinéas précédents, leurs conditions de mise en œuvre et les délais de mise en conformité des équipements font l'objet d'une approbation préalable par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Celle-ci peut également, à la demande de l'opérateur, réduire à six mois minimum le délai prévu à l'alinéa précédent.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation, les informations relatives à de nouvelles offres relevant du service universel et les modifications des offres existantes, autres que tarifaires ou relevant des deux premiers alinéas du présent chapitre, sont publiées par l'opérateur en respectant un délai de préavis de huit jours.

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent sans préjudice des obligations résultant de l'article L. 33-1 et des prescriptions techniques définies en application de l'article L. 36-6.

Article 5

Facturation

Conformément à l'article R. 20-30-10, 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, il sépare, 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.

Article 6

Tarifs

6.1. Péréquation géographique des tarifs et caractère abordable des tarifs.

L'opérateur désigné assure une offre de service universel à des tarifs abordables et orientés vers les coûts. L'orientation des tarifs vers les coûts est appréciée prestation par prestation et non d'une façon globale pour l'ensemble de la composante prévue au 1^o de l'article L. 35-1. Cette obligation de tarifs abordables et d'orientation vers les coûts ne s'applique pas aux services obligatoires.

L'opérateur fixe les tarifs des offres associées à la composante du service universel objet du présent cahier des charges dans le respect du principe d'égalité et notamment de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique.

En particulier, les prix des abonnements sont identiques sur l'ensemble du territoire métropolitain et les départements d'outre-mer. Des tarifs spécifiques peuvent cependant être appliqués en Guyane, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy, à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon pour tenir compte de la situation spécifique de ces territoires.

Ce principe de non-discrimination fondée sur la localisation géographique n'exclut pas que l'opérateur prévoit, en dehors du service universel, des dispositions commerciales adaptées aux différentes catégories de clientèles sur la base de critères de tarification objectifs et transparents et basés sur la distance de l'appel pour les communications. De telles tarifications ne font pas alors l'objet de compensation du fonds de service universel.

L'opérateur prévoit aussi à son catalogue de prix les conditions dans lesquelles sont effectués les raccordements de certains abonnés en cas de difficultés exceptionnelles et les tarifs correspondants, sans préjudice des prérogatives de l'ARCEP en matière de contrôle tarifaire.

L'opérateur propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ ou à destination des départements d'outre-mer, des collectivités de Saint-Martin, Saint-Barthélemy, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi qu'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.

Les tarifs de l'opérateur comprennent un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications à destination des pays situés sur le territoire de l'Union européenne, aux heures de faible demande.

6.2. Information tarifaire des consommateurs.

L'opérateur établit un catalogue de prix pour le service téléphonique et les services obligatoires. Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de la société et les points de contact avec les clients et est accessible gratuitement par un moyen électronique. L'opérateur veille à ce que les utilisateurs handicapés aient accès à ce catalogue dans des conditions adaptées à leur handicap.

6.3. Modalités d'évolution des tarifs du service universel.

Les tarifs de la composante du service universel objet du présent cahier des charges et leurs évolutions, y compris celles résultant de modifications de conditions contractuelles de l'offre de service universel, sont contrôlés dans les conditions prévues à l'article L. 35-2.

L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel mentionné aux articles L. 35-2 et R. 20-30-11 prend en compte l'évolution générale des prix, le niveau des coûts de l'opérateur dans le respect du principe d'efficacité et l'évolution des charges externes d'interconnexion et d'accès. Il est établi sur la base d'un indice de Laspeyres.

Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, l'opérateur communique les modifications de ses tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, huit jours avant qu'elles ne soient portées à la connaissance des consommateurs et des utilisateurs.

6.4. Mesures particulières en faveur de certaines catégories de personnes.

L'opérateur met en place un dispositif tarifaire spécifique en faveur des personnes ayant de faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34.

L'opérateur maintient également, pendant une année, en cas de défaut de paiement, 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.

Article 7

Dispositions comptables et financement

Conformément à l'article R. 20-32, l'opérateur tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités qui doivent permettre, notamment, d'évaluer le coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges et de vérifier le respect du principe de l'orientation des tarifs vers les coûts.

Les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont mis à la disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à la demande de cette dernière. Ils sont audités périodiquement, aux frais de l'opérateur, par un organisme indépendant désigné par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, 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. Les auditeurs doivent être indépendants de l'opérateur et de ses commissaires aux comptes. Les conclusions de l'audit sont rendues publiques par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44, le financement du coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges.

Article 8

Relations avec l'administration

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport sur la mise en œuvre des obligations fixées par le présent cahier des charges. Ce rapport comprend un bilan de la mise en œuvre des articles 1^{er} et 2 du présent cahier des charges, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 3 et en annexes du même cahier des charges, les statistiques d'usage et une évaluation du prix moyen à la minute des communications par type de communication. Le rapport au titre de l'année n est remis au plus tard le 31 mars de l'année $n + 1$.

Article 9

Durée de la désignation

Sans préjudice de l'article L. 35-8, l'opérateur est désigné pour fournir les prestations de service universel objet du présent cahier des charges pour une durée de trois ans.

ANNEXE I

QUALITÉ DES PRESTATIONS DE SERVICE UNIVERSEL

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

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

*1.1. Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau.**a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard :*

L'indicateur est défini comme le délai moyen exprimé en jours calendaires entre la date de dépôt de la commande et la date de mise en service calculé sur la production des lignes principales (LP).

Sont exclus :

- les constructions de ligne principale pour le marché opérateurs à savoir les offres ADSL Nu, de gros et de dégroupage total ;
- les constructions de ligne principale pour les offres ADSL Nu de détail et pour l'autoconsommation de l'opérateur ;
- les raccordements exécutés au-delà du délai contractuel de 8 jours à la demande du client.

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

Cet indicateur est évalué sur la base des 50 %, 95 % et 99 % des demandes traitées le plus rapidement (premier calcul effectué conformément au *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 conformément au *b* du paragraphe 5-1-3 de la norme susvisée). Sont exclus du premier calcul les cas où l'utilisateur a demandé à son initiative une date de livraison postérieure au délai maximal imposé au prestataire. Sont exclus des deux calculs les cas où l'utilisateur n'a pas donné accès à l'installateur à la date et à l'heure prévues.

*1.2. Taux de défaillance par raccordement.**a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard :*

L'opérateur mesure le taux de signalisations de pannes survenues : dans les 30 jours suivant la mise en service et ayant donné lieu à une intervention, d'une part, au-delà de ces 30 jours, d'autre part. Le taux est égal au rapport entre :

- le nombre de signalisations de pannes traitées dans une période considérée ;
- le nombre de lignes pertinent à la fin du mois précédant cette période.

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

L'indicateur est évalué sur la base du taux de panne par raccordement correspondant au nombre de pannes sur les lignes en service rapporté à ce nombre de lignes, conformément au paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

*1.3. Temps de réparation d'une défaillance téléphonique.**a) Jusqu'au 30 juin 2010 au plus tard :*

Il est évalué sur la base du taux de non-respect du délai contractuel de traitement d'une signalisation de panne sur support analogique. Le taux est égal au rapport entre :

- le nombre d'interventions de technicien faisant suite à une telle signalisation par un client, réglée dans la période considérée et dont le rétablissement du service est intervenu au-delà du délai contractuel prévu, calculé en jour ouvré à partir de la date et l'heure de signalisation ;
- le nombre d'interventions de ce type sur la période considérée.

L'opérateur tient compte de toutes les signalisations ayant donné lieu à une intervention, quel que soit le support concerné, pour les motifs suivants : absence de tonalité, mauvaise audition, absence de réception d'appels.

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

L'indicateur est évalué sur la base des 80 %, 85 % et 95 % de dérangements d'abonnés relevés le plus rapidement et des rétablissements du service intervenus dans et au-delà du délai contractuel (paragraphe 5-5-3 de la norme ETSI EG 202 057-1). Sont exclus les cas où l'utilisateur ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti au prestataire pour effectuer l'intervention.

1.4. Taux de défaillance des appels.

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

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

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

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

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

1.5. Durée d'établissement de la communication.

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

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

b) Après le 30 juin 2010 au plus tard :

L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation (conformément au paragraphe 5-2-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

1.6. Précision de la facture.

L'indicateur est évalué sur la base du taux de réclamation sur facture conformément au 5-11 de la norme ETSI EG 202 057-1.

1.7. Délais de réponse aux réclamations des usagers.

Cet indicateur est évalué sur la base des 80 % et des 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202-057-1. Il est calculé avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur.

1.8. Taux de réclamations par usager.

Cet indicateur correspond au nombre de plaintes enregistrées par usager pour la période concernée. Il est calculé avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur.

1.9. Délais de réponse aux réclamations sur facture.

Cet indicateur est évalué sur la même base que l'indicateur prévu au 1.7.

Ces deux indicateurs seront calculés avant le 30 juin 2010 selon les méthodes d'évaluation fournies par l'opérateur désigné.

2. *Engagements de l'opérateur portant sur les indicateurs décrits au 1.*

L'opérateur s'engage à respecter les valeurs minimales suivantes pendant toute la durée de sa désignation.

Délai de raccordement initial	8 jours calendaires sur la base de 95 % des demandes traitées le plus rapidement
Taux de défaillance par raccordement	7,5 %

Délai de raccordement initial	8 jours calendaires sur la base de 95 % des demandes traitées le plus rapidement
Temps de réparation d'une défaillance téléphonique	85 % des dérangements d'abonnés relevés dans les conditions de la norme ETSI EG 202-057-1 telle qu'appliquée à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté de désignation de l'opérateur et du présent cahier des charges
Taux de défaillance des appels	0,7 % pour les appels nationaux
Durée d'établissement de la communication	2,9 secondes pour les appels nationaux
Précision de la facture	0,08 %
Délais de réponse aux réclamations des usagers	80 % des réclamations dans un délai maximum de 5 jours 95 % des réclamations dans un délai maximum de 15 jours
Taux de réclamations par usager	Moins de 7 %
Délai de réponse aux réclamations sur facture	80 % des réclamations dans un délai maximum de 5 jours 95 % des réclamations dans un délai maximum de 15 jours

3. Modalités de diffusion des résultats.

3.1. Communication aux pouvoirs publics.

L'opérateur communique à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et au ministre chargé des communications électroniques les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs prévus au 1. Les résultats transmis sont à la fois régionaux et nationaux.

Pour les mesures trimestrielles, la communication doit intervenir au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre 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 $n + 1$.

L'opérateur doit aussi communiquer :

- un état trimestriel des travaux qu'il met en œuvre pour adopter les modes de calculs des indicateurs de qualité qui doivent être appliqués au plus tard le 30 juin 2010 ;
- un état trimestriel détaillé, tant au niveau national qu'au niveau régional, des situations les plus extrêmes en matière de délai de livraison des raccordements et de réparation ; cet état fait notamment apparaître, pour chaque région et pour l'ensemble du territoire, le nombre de raccordements réalisés ou en instance plus de 30 jours après la demande et le nombre de défaillances non réparées dans les 15 jours suivant leur signalisation ; cet état doit être transmis au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu ;
- à la demande du ministre chargé des communications électroniques ou de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :
 - les données ayant servi au calcul des indicateurs ; l'opérateur conserve ces données sur 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.

3.2. 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.

3.3. Dispositions en faveur des consommateurs.

L'arrêté du 16 mars 2006 précise les informations qui doivent figurer dans les contrats. Ces informations portent notamment sur le niveau de qualité de service et sur les compensations dues si ce niveau n'est pas atteint.

L'opérateur précise, pour les indicateurs cités aux 1.1 et 1.3 de la présente annexe, dans les contrats portant sur les prestations de service universel décrites à l'article 1^{er} du présent cahier des charges, ses engagements en termes de qualité de service. L'opérateur s'engage à verser une compensation en cas de non-respect de ses engagements. Le montant de cette compensation figure dans les contrats concernés.

ANNEXE II

QUALITÉ DES SERVICES OBLIGATOIRES

Indicateurs relatifs aux liaisons louées :

- garantie de temps de rétablissement : moins de 10 heures ouvrables et en option proposée aux utilisateurs, 4 heures 24 h/24, 7 jours/7 ;
- indisponibilité maximale de service (annuelle) ne s'appliquant qu'aux liaisons louées numériques : 20 heures avec en option proposée aux utilisateurs 13 heures ouvrables ;
- le délai standard de livraison des lignes analogiques : au maximum 45 jours.