

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

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

#### INDUSTRIE

**Arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (publiphonie)**

NOR : INDI0926693A

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 le courrier de la société France Télécom en date du 2 novembre 2009 ;

Vu l'avis n° 2009-0834 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<sup>er</sup>.** – La société France Télécom est désignée, pour une durée de deux ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, la composante du service universel prévue au 3° 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 18 novembre 2009.

CHRISTIAN ESTROSI

#### A N N E X E

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES PRÉVUE AU 3° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (PUBLIPHONIE)

#### Préambule

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'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<sup>er</sup>

##### *Services fournis*

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer et des collectivités de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon la composante du service universel des communications électroniques prévue au 3° de l'article L. 35-1.

Il assure en permanence la disponibilité de ce service pour l'ensemble des utilisateurs sur l'ensemble du champ géographique précité dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

L'opérateur met à disposition du public sur le domaine public des installations, dénommées « publiphones », permettant d'accéder sans restriction au service téléphonique au public.

L'opérateur met à disposition du public, pendant toute la durée de sa désignation, au moins un publiphone dans chaque commune. Dans les communes dont la population dépasse 1 000 habitants, cet opérateur implante un second publiphone.

L'opérateur assure à partir de ces publiphones l'acheminement des communications en provenance et à destination de la métropole, des départements d'outre-mer, 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, sans recevoir de compensation du fonds de service universel à cette fin, la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1.

L'opérateur peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie du service universel 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.

## Article 2

### *Mesures en faveur des utilisateurs handicapés*

L'installation des publiphones répond aux besoins des personnes handicapées. L'opérateur veille à ce qu'une partie des publiphones établis en application de l'article 1<sup>er</sup> soient accessibles aux handicapés moteurs et aux aveugles. Le nombre de ces publiphones et leur répartition géographique tiennent compte des besoins de la population concernée.

## Article 3

### *Relations avec les utilisateurs*

L'opérateur assure une information claire des consommateurs sur son offre, sur les tarifs applicables dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation, par tout moyen approprié, et notamment sous forme de messages vocaux ou par voie d'affichage au niveau de l'habitacle des cabines publiques.

## Article 4

### *Qualité de service*

L'obligation relative à la qualité de service pour la publiphonie est mesurée par le taux maximum de publiphones en dérangement plus de vingt-quatre heures obtenu en comptabilisant le nombre moyen de publiphones reconnus par le système de télésurveillance comme étant probablement en dérangement pendant plus de vingt-quatre heures pour cent publiphones en exploitation.

Ce taux ne peut excéder 0,6 %.

A compter du 30 juin 2010 au plus tard, il est ajouté une nouvelle obligation de qualité de service mesurée par le taux de publiphones détectés comme étant en état de dérangement ; un publiphone est considéré en dérangement, selon la norme ETSI EG 201-769-1 lorsqu'un événement empêchant son fonctionnement complet a fait l'objet d'une signalisation du système de télésurveillance de l'opérateur, d'un appel d'un utilisateur ou des services de maintenance et d'entretien. Un publiphone étant en service partiel est considéré en dérangement. La date de début du dérangement est celle de sa détection.

Ce second taux ne peut excéder 3 % pour une situation de non-fonctionnement des terminaux supérieure à douze heures.

Ces indicateurs sont mesurés au niveau national et au niveau régional.

Les définitions, les valeurs annuelles des indicateurs nationaux et les méthodes de calcul qui ont été utilisées sont publiées par l'opérateur, pour une année  $n$ , au plus tard le 31 mars de l'année  $n + 1$ , avec pour chacun des indicateurs les valeurs de ses obligations minimales.

L'opérateur communique au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs nationaux et régionaux. Pour les mesures annuelles, ces obligations doivent être mises en œuvre pour les indicateurs portant sur une année  $n$  au plus tard le 31 mars de l'année  $n + 1$ . Pour les mesures trimestrielles, les obligations doivent être respectées au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre échu.

L'opérateur doit aussi communiquer 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 quinze 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 ;
- un dossier englobant, outre les valeurs des indicateurs, leur définition, les modalités de leur mesure (conditions de collecte des données, processus et entités impliqués, limitations ou extensions par rapport à la définition, méthodes de calcul utilisées).

## Article 5

### *Tarifs*

#### 5.1. Information tarifaire des consommateurs.

L'opérateur communique par tout moyen approprié, et notamment sous forme de messages vocaux ou par voie d'affichage au niveau de l'habitacle des cabines publiques, les tarifs de la publiphonie.

#### 5.2. Modalités d'évolution des tarifs du service universel.

L'opérateur assure une offre de tarifs abordables et conformes aux principes énoncés au I de l'article R. 20-30-11.

Les tarifs des communications passées à partir des publiphones respectent le principe d'égalité et sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique.

Ce principe de péréquation tarifaire n'exclut pas que l'opérateur propose des tarifs diversifiés pour ses communications sur la base de critères de tarification objectifs et transparents, basés sur la distance de l'appel. L'opérateur propose aussi un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ et à destination des départements d'outre-mer, des collectivités de Saint-Bathélemy, de Saint-Martin, 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 la composante du service universel objet du présent cahier des charges sont contrôlés dans les conditions prévues à l'article L. 35-2.

Sans préjudice des dispositions particulières en matière de contrôle tarifaire fixées en application de l'article L. 35-2, l'opérateur communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, au moins un mois avant leur mise en œuvre.

## Article 6

### *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<sup>er</sup> 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 7

### *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<sup>er</sup> et 2, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 4, les statistiques d'usage (nombre de publiphones du parc effectivement mis à disposition répartis par moyens de paiement offerts) 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 8

*Durée de la désignation*

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