

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### INDUSTRIE

#### Arrêté du 29 mars 2007 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (annuaire universel et service universel de renseignements)

NOR : INDI0700615A

Le ministre délégué à 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, notamment ses articles L. 34, L. 35 à L. 35-8, L. 36-7, R. 10-7, R. 10-8 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 121-83, L. 121-84 et L. 121-85 ;

Vu le dossier de candidature déposé le 12 février 2007 par la société France Télécom ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 14 mars 2005,

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 2° 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 29 mars 2007.

FRANÇOIS LOOS

#### A N N E X E

#### CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL PRÉVUE AU 2° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

##### *Préambule*

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'opérateur » se réfèrent à la société France Télécom, désignée par le ministre chargé des communications électroniques pour fournir la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

##### Article 1<sup>er</sup>

##### *Conditions générales de fourniture*

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Il assure en permanence la disponibilité de ces services 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 peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie des prestations prévues à une ou plusieurs entreprises. Il conclut avec elle(s) 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

### *Annuaire universel et service universel des renseignements*

L'opérateur édite un annuaire universel des abonnés au service téléphonique au public, fixe et mobile, sous forme imprimée et électronique, et fournit un service universel de renseignements dans les conditions prévues aux articles L. 35-4, R. 10-7 et R. 10-8 du code des postes et des communications électroniques.

L'annuaire universel sous forme imprimée édité par l'opérateur est publié chaque année à une date portée à la connaissance du public. L'annuaire universel sous forme électronique permet l'accès immédiat du public, à un tarif abordable, aux informations qu'il contient et qui sont régulièrement mises à jour. L'opérateur met gratuitement à la disposition de tout abonné au service téléphonique au public un exemplaire des volumes départementaux de l'annuaire universel du département dans lequel l'abonnement a été souscrit ou lorsqu'il s'agit d'un abonnement à la téléphonie mobile du département où se situe l'adresse de facturation, y compris lorsque l'intéressé a fait usage des droits prévus à l'article R. 10 du code des postes et des communications électroniques. Lorsque plusieurs abonnés ont le même domicile ou lorsque la même personne dispose de plusieurs abonnements correspondant à une même adresse, il est mis à disposition un seul exemplaire gratuit. L'opérateur propose à la vente l'annuaire universel à un tarif abordable.

Cet annuaire comporte une information sur le droit de toute personne de ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées, de s'opposer, tout en permettant une identification raisonnable de l'utilisateur par rapport à ses homonymes, à l'inscription de l'adresse complète de son domicile sur ces listes, d'interdire que les données à caractère personnel la concernant soient utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, ainsi que de pouvoir obtenir communication desdites données à caractère personnel et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

L'opérateur met à disposition du public à un tarif abordable un service universel de renseignements téléphoniques des abonnés au service téléphonique au public fixe ou mobile. Ce service de renseignements est établi à partir des listes d'abonnés ou d'utilisateurs établies et mises à jour conformément à l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques.

## Article 3

### *Mesures en faveur des utilisateurs handicapés*

Le service d'annuaires et de renseignements objet du présent cahier des charges tient compte des besoins des personnes handicapées. L'opérateur fournit en particulier aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel un accès gratuit au service universel de renseignements.

## Article 4

### *Relations avec les utilisateurs*

L'opérateur tient les utilisateurs informés de son offre de tarifs dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation par tout moyen approprié. Il met en œuvre les dispositions de l'avis du Conseil national de la consommation adopté le 15 mars 2006 et relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques.

## Article 5

### *Qualité de service*

La qualité de service pour le service de renseignements est mesurée par le temps de réponse pour les services par standardiste. Le temps de réponse par standardiste correspond au pourcentage d'appels vers les services de renseignements pour lesquels un standardiste répond en moins de 20 secondes après l'arrivée de l'appel au centre de renseignements. Ce pourcentage d'appels doit être au minimum de 75 %.

L'opérateur effectue des mesures de l'indicateur de qualité de service défini à l'alinéa précédent. Il communique annuellement les résultats de ces mesures au ministre chargé des communications électroniques dans le cadre du rapport prévu à l'article 9 du présent cahier des charges et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Les définitions, les méthodes de mesures et les résultats sont mis à la disposition du public par l'opérateur par tout moyen approprié.

## Article 6

### *Modalités d'évolution des tarifs*

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 du code des postes et des communications électroniques.

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 7

### *Dispositions comptables et financement*

Conformément à l'article R. 20-32 du code des postes et des communications électroniques, 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 du code des postes et des communications électroniques. 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.

L'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges ne fait pas l'objet d'une compensation par le fonds de service universel.

## Article 8

### *Durée de la désignation*

Sans préjudice de l'article L. 35-8 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur est désigné pour fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges pour une durée de deux ans.

## Article 9

### *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 2 et 3 et les résultats des mesures de l'indicateur de qualité de service mentionné à l'article 5.