

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

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

#### INDUSTRIE

#### **Arrêté du 3 mars 2005 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 : INDX0508149A

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, et 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, et notamment ses articles L. 121-83, L. 121-84 et L. 121-85 ;

Vu la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom ;

Vu la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

Vu le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 relatif au contrôle des tarifs du service universel des communications électroniques ;

Vu l'avis d'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu le dossier de candidature déposé le 16 décembre 2004 par la société France Télécom en réponse à l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu le rapport d'instruction de l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis n° 2005-0128 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 3 février 2005 sur la décision tarifaire n° 2004-169 de France Télécom relative à l'évolution de la tarification des frais d'accès au service des renseignements par opérateur ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 1<sup>er</sup> mars 2005 ;

Vu le courrier de la société France Télécom en date du 23 février 2005 ;

Vu l'avis n° 2005-0196 du 2 mars 2005 de l'Autorité de régulation des télécommunications,

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 3 mars 2005.

PATRICK DEVEDJIAN

## 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 » désignent 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 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.

## 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 des tarifs correspondants 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 par voie d'affichage sur écran dans le cadre de l'annuaire électronique.

## 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 télécommunications.

Les définitions, les méthodes de mesures et les résultats sont mis à la disposition du public par l'opérateur dans les conditions déterminées à l'article 4 du présent cahier des charges.

## Article 6

*Tarifs***1. Information tarifaire des consommateurs**

L'opérateur communique par tout moyen approprié, et notamment par voie d'affichage sur écran au titre de l'annuaire électronique, les tarifs de l'annuaire universel et du service universel des renseignements.

**2. Modalités d'évolution des tarifs du service universel**

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 télécommunications, 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 télécommunications 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 télécommunications, 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 télécommunications.

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 télécommunications 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, les résultats des mesures de l'indicateur de qualité de service mentionné à l'article 5, et une évaluation du prix moyen à la minute de la consultation de l'annuaire électronique.

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

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

#### INDUSTRIE

#### **Arrêté du 3 mars 2005 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 : INDX0508150A

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, et notamment ses articles L. 33-1, L. 35 à L. 35-8, L. 36-7 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

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

Vu la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom ;

Vu la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

Vu le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 relatif au contrôle des tarifs du service universel des communications électroniques ;

Vu l'avis d'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé 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 ;

Vu le dossier de candidature déposé le 16 décembre 2004 par la société France Télécom en réponse à l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé 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 ;

Vu le rapport d'instruction de l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé 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 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 1<sup>er</sup> mars 2005 ;

Vu le courrier de la société France Télécom en date du 23 février 2005 ;

Vu l'avis n° 2005-0196 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 2 mars 2005,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La société France Télécom est désignée, pour une durée de quatre 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 3 mars 2005.

PATRICK DEVEDJIAN

## A N N E X E

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL PRÉVUE AU 3<sup>o</sup> 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 » désignent la société France Télécom, désignée par le ministre chargé des communications électroniques pour fournir la composante du service universel prévue au 3<sup>o</sup> 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 et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon la composante du service universel prévue au 3<sup>o</sup> 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 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.

## Article 2

*Publiphonie*

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 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 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 propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ ou à destination des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi qu'à destination de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis et de Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, aux heures de faible demande.

## Article 3

*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 4

*Appels d'urgence*

L'opérateur assure la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques. Il ne reçoit pas de compensation au titre du service universel pour cela.

## Article 5

*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'habitable des cabines publiques.



## Article 6

*Qualité de service*

Les obligations relatives à la qualité de service pour la publiphonie sont mesurées par le taux de 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. Le taux maximum de publiphones en dérangement plus de 24 heures est de 0,6 %.

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 10 du présent cahier des charges et à l'Autorité de régulation des télécommunications.

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

## Article 7

*Tarifs***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.

**2. Modalités d'évolution des tarifs du service universel**

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 télécommunications, au moins un mois avant leur mise en œuvre.

## Article 8

*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 télécommunications 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 télécommunications, 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 télécommunications.

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques, le financement du coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges, pour un montant maximum de 22,7 millions d'euros par an (avant prise en compte de l'avantage mentionné à l'article R. 20-37-1 du code des postes et des communications électroniques).

## Article 9

*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 quatre ans.

## Article 10

*Relations avec l'administration*

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications 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, les résultats des mesures de l'indicateur de qualité de service mentionné à l'article 6 et une évaluation du prix moyen à la minute de communication par type de communication.



# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

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

#### INDUSTRIE

#### **Arrêté du 3 mars 2005 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (service téléphonique)**

NOR : INDX0508148A

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, et notamment ses articles L. 33-1, L. 35 à L. 35-8, L. 36-7, R. 20-30 à R. 20-44 et D. 369 à D. 377 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 121-83, L. 121-84, L. 121-85 et L. 330-1 ;

Vu la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution ;

Vu la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom ;

Vu la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

Vu le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques et modifiant le code des postes et des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 relatif au contrôle des tarifs du service universel des communications électroniques ;

Vu l'avis d'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir 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 ;

Vu le dossier de candidature déposé le 16 décembre 2004 par la société France Télécom en réponse à l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir 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 ;

Vu le rapport d'instruction de l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir 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 ;

Vu l'avis n° 2005-0127 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 3 février 2005 sur la décision tarifaire n° 2004168 de France Télécom relative à la modification des frais de mise en service, du prix mensuel d'abonnement et du prix des communications nationales relatifs aux contrats « abonnement principal » et « abonnement social » ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 1<sup>er</sup> mars 2005 ;

Vu le courrier de la société France Télécom en date du 23 février 2005 ;

Vu l'avis n° 2005-0196 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 2 mars 2005,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La société France Télécom est désignée, pour une durée de quatre ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques et les services obligatoires prévus à l'article L. 35-5 du même code.

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

Fait à Paris, le 3 mars 2005.

PATRICK DEVEDJIAN

## ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL PRÉVUE AU 1<sup>o</sup> DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET LES SERVICES OBLIGATOIRES PRÉVUS À L'ARTICLE L. 35-5 DU MÊME CODE

### *Préambule*

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'opérateur » désignent la société France Télécom, désignée par le ministre chargé des communications électroniques pour fournir la composante du service universel prévue au 1<sup>o</sup> 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 et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, la composante du service universel prévue au 1<sup>o</sup> de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques et les services obligatoires définis à l'article L. 35-5 du même code.

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 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.

### Article 2

#### *Service téléphonique*

L'opérateur fournit à toute personne relevant du champ d'application défini à l'article 1<sup>er</sup> qui en fait la demande :

- un raccordement à un réseau téléphonique public ;
- une offre d'abonnement intitulée, au 1<sup>er</sup> janvier 2005, « abonnement principal » 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 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 effectue les raccordements nécessaires dans les meilleurs délais, conformément aux objectifs de qualité de service définis à l'article 7 du présent cahier des charges. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'abonné bénéficie d'une compensation financière ou commerciale.

Dans le cadre de l'offre mentionnée au quatrième alinéa, l'opérateur fournit gratuitement aux abonnés, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services énumérés ci-après d'interdiction sélective des appels sortants proposés dans le cadre de ladite offre :

- 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.

### Article 3

#### *Appels d'urgence*

L'opérateur assure la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques. Il ne reçoit pas de compensation au titre du service universel pour cela.

## Article 4

*Mesures en faveur des utilisateurs handicapés*

L'opérateur assure aux utilisateurs handicapés l'accès au service universel 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. L'opérateur en prévoit notamment la traduction en braille, sur demande des utilisateurs concernés, pour les personnes aveugles. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'opérateur fournit notamment un service d'échange de message écrits à partir d'un poste fixe (minimes-sages).

## Article 5

*Services obligatoires*

L'opérateur fournit sur l'ensemble du territoire 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 du code des postes et des communications électroniques ; 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 64 kbit/s, liaison louée numérique à 2 048 kbit/s non structurée et liaison louée numérique à 2 048 kbit/s structurée ; 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 et une offre offrant, en plus des fonctionnalités de l'accès de base, deux interfaces analogiques pour la téléphonie classique ;
- une offre de commutation de données par paquets ; l'opérateur fournit à cette fin un service d'accès et de transport de données par paquets conforme au protocole international X. 25 ;
- 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 6

*Relations avec les utilisateurs***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 assure aux utilisateurs handicapés un accès à ces informations adapté à leur handicap.

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 en temps réel à un tarif raisonnable.

**2. Modifications des installations et des prestations fournies**

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 télécommunications. 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 2, sont publiées par l'opérateur en respectant un délai de préavis de huit jours.

Les dispositions du présent 2 s'appliquent sans préjudice des obligations résultant de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques et des prescriptions techniques définies en application de l'article L. 36-6 du même code.

## Article 7

### *Qualité de service*

L'opérateur se conforme aux obligations de qualité de service définies en annexe du présent arrêté.

L'opérateur effectue des mesures des indicateurs de qualité de service définis en annexe. Il communique les résultats de ces mesures au ministre chargé des communications électroniques dans le cadre du rapport prévu à l'article 12 du présent cahier des charges et à l'Autorité de régulation des télécommunications.

Les définitions, les méthodes de mesures et les résultats sont mis à la disposition du public par l'opérateur dans les conditions déterminées au 1 de l'article 6 du présent cahier des charges.

## Article 8

### *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, 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 9

### *Tarifs*

#### **1. Péréquation géographique des tarifs et caractère abordable des tarifs**

L'opérateur fixe les tarifs des offres associées à la composante du service universel objet du présent cahier des charges dans le respect des principes fixés au I de l'article R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques.

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, dans les îles du nord de la Guadeloupe (Saint-Martin et 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 prévoie, 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.

L'opérateur propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ ou à destination des départements d'outre-mer, des collectivités 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 sur le territoire de l'Union européenne, aux heures de faible demande.

#### **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 à un tarif raisonnable 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.

#### **3. Modalités d'évolution des tarifs du service universel**

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.

Sous réserve du III et du IV de l'article R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications, au moins un mois avant leur mise en œuvre.

L'encadrement pluriannuel des tarifs du service universel mentionné aux articles L. 35-2 et R. 20-30-11 du code des postes et des communications électroniques prend en compte l'évolution générale des prix, les gains d'efficacité prévus de l'opérateur et l'évolution des charges externes d'interconnexion et d'accès. Il est établi sur la base d'un indice de Laspeyres.

#### 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. Ce dispositif prend la forme d'une réduction sur le tarif de l'abonnement principal.

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 10

##### *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 télécommunications 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 télécommunications, 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 télécommunications.

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques, le financement du coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges, pour un montant maximum de 242,7 millions d'euros par an (avant prise en compte de l'avantage mentionné à l'article R. 20-37-1 du code des postes et des communications électroniques et hors prise en compte du coût net de l'offre de tarifs en faveur des personnes ayant de faibles revenus prévue à l'article 9).

#### Article 11

##### *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 quatre ans.

#### Article 12

##### *Relations avec l'administration*

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications 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, 4 et 5, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de service mentionnés à l'article 7 et une évaluation du prix moyen à la minute des communications par type de communication conformément à l'annexe II de l'avis d'appel à candidatures susvisé.

### A N N E X E

#### INDICATEURS ET OBLIGATIONS MINIMALES DE QUALITÉ DE SERVICE

1. Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau : au maximum 8 jours calendaires.
2. Taux de défaillance par raccordement : au maximum 7,5 %.
3. Temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant : au maximum 15 %.
4. Taux de défaillance des appels : au maximum 0,7 %.
5. Durée d'établissement de la communication : au maximum 2,9 secondes.
6. Précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture : au maximum 0,08 %.

Les définitions et les méthodes de mesure de ces indicateurs sont fixées par l'annexe III de la directive 2002/22/CE susvisée.

L'ensemble de ces indicateurs sont calculés annuellement sur la base de 12 mois glissants.