

Le service universel des communications électroniques

Un accès garanti à la téléphonie fixe



MANSRAY LACROIX/STOCK.ADOBE.COM

Le 15 mai dernier, un atelier de l'Arcep sur le service universel des réseaux téléphoniques avait pour objet d'exposer aux collectivités le fonctionnement du service universel des communications électroniques et le rôle de l'Autorité en la matière.

Le service universel des communications électroniques vise à garantir à tous les citoyens l'accès à un ensemble de services de base essentiels pour participer à la vie sociale et économique, et déjà accessibles à la majorité de la population. Les prestations du service universel doivent être accessibles en France à tous ceux qui en font la demande. Autrement dit, l'opérateur Orange fournit à toute personne qui en fait la demande un raccordement fixe au réseau ouvert au public ainsi que la fourniture d'un

service téléphonique de qualité, à un tarif abordable. Ce service téléphonique comprend les communications par télécopie et les communications de données à un débit suffisant (exigence limitée à la bande étroite, soit moins de 56 kbit/s) pour permettre un accès à Internet. Le service universel inclut également une offre de réduction de la facture téléphonique à destination de certaines catégories d'abonnés.

Le service universel comprend des mesures en faveur des utilisateurs handicapés de façon à leur garantir un accès équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

L'opérateur Orange effectue les raccordements dans les meilleurs délais, conformément à des objectifs de qualité de service (sinon il doit une compensation financière ou commerciale).

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) veille au respect par l'opérateur de ses obligations de qualité de service. À ce titre, en 2014, l'Arcep a ouvert une enquête administrative (décision n° 2014-0627) sur la qualité des prestations « raccordement » et « service téléphonique » du service universel fourni par l'opérateur Orange. À la suite de cette décision, elle a obtenu des engagements fermes de la part du Groupe, en termes de moyens humains et financiers mais aussi d'amélioration de la situation. L'Arcep évalue également le coût du service

universel et met en œuvre le mécanisme de compensation de l'opérateur prestataire. Enfin, l'Autorité exerce un contrôle pour vérifier que les tarifs soient abordables en restant au plus près des coûts.

En cas de défaillance du service téléphonique, l'utilisateur doit signaler individuellement le problème à l'opérateur

Orange par téléphone (3900 pour les particuliers et 3901 pour les professionnels) ou *via* l'adresse <https://assistance.orange.fr/> La collectivité, lorsqu'elle constate une situation d'urgence, comme par exemple un poteau menaçant la sécurité, ou un grave dysfonctionnement relevant du service universel, tel qu'un client qui ne parvient pas à obtenir un raccordement au service téléphonique ou encore des lignes coupées pendant plus d'une semaine, peut le signaler à l'opérateur prestataire par le biais du numéro de téléphone dédié aux collectivités : 0800 083 083 (24 heures/24, 7 jours/7), ou *via* l'application Signal réseaux : <https://signal-reseaux.orange.fr>

Si le problème persiste, la collectivité peut s'adresser à la direction régionale de l'opérateur.

Enfin, si l'ensemble de ces démarches se révèle infructueux, la collectivité peut en informer l'Arcep sur son site Internet J'alerte l'Arcep : <https://jalerte.arcep.fr/>

« L'Arcep veille au respect par l'opérateur de ses obligations de qualité de service et exerce un contrôle sur les tarifs. »

L'ÉLAGAGE, QUELS CHANGEMENTS DEPUIS LA LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE ?

L'article 85 de la loi pour une République numérique, promulguée le 7 octobre 2016, rétablit la servitude d'élagage à responsabilité partagée entre le maire et l'opérateur. Le débroussaillage, la coupe d'herbe, l'élagage et l'abattage sont accomplis par le propriétaire du terrain. En cas de défaillance, ces opérations sont accomplies par l'exploitant du réseau, aux frais du propriétaire. Si l'opérateur ne prend pas lui-même les mesures pour l'entretien, le maire peut transmettre une mise en demeure au propriétaire. Faute de réponse dans les quinze jours, le maire saisit l'opérateur en lui notifiant le constat de carence du propriétaire. Si la notification à l'opérateur reste elle-même infructueuse dans le délai de quinze jours, le maire peut procéder lui-même à ces opérations aux frais de l'opérateur.