

Sébastien Soriano

« L'accès au téléphone n'est pas quelque chose de superflu, c'est une nécessité de premier ordre »

Sébastien Soriano, président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), s'exprime sur sa décision de mettre en demeure l'opérateur Orange qui a l'obligation de fournir à toute personne qui en fait la demande un raccordement fixe au réseau ouvert au public et la fourniture d'un service téléphonique de qualité, à un tarif abordable.



PLM : *Qu'est-ce qui a motivé votre décision de mettre en demeure l'opérateur Orange ?*

Sébastien Soriano : Tous les jours, l'Arcep reçoit des courriers d'élus et d'abonnés déplorant la mauvaise qualité de leur accès au réseau cuivre d'Orange. Mais ce n'est pas tout : des préfets ainsi que le Défenseur des droits nous ont écrit pour nous dire combien ils jugeaient la situation déplorable et problématique pour nos concitoyens. L'accès au téléphone n'est pas quelque chose de superflu. C'est une nécessité de premier ordre.

Ces signalements qui nous sont faits, dont ceux des élus de l'ANEM, coïncident d'ailleurs avec une très nette aggravation des indicateurs de qualité de service qui s'imposent à Orange dans le cadre du cahier des charges qui est le sien en tant qu'opérateur chargé du service universel téléphonique. Il était donc de notre devoir de gendarme des télécoms d'ouvrir une procédure et de mettre en demeure Orange de se conformer à ses obligations.

Nous étions d'autant plus confortés dans cette démarche que le législateur a envoyé un message clair en 2016 en créant un plafond de sanction spécifique aux obligations relatives au service universel, passant à 5 % du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice clos au lieu de 3 %.

PLM : *Quelles vont être les obligations que devra respecter Orange pour que la situation s'améliore rapidement ? Dans quels délais ?*

S.S. : Le cahier des charges que doit respecter Orange en vertu d'un arrêté pris par Bruno Le Maire comprend des objectifs annuels pour douze indicateurs de qualité de

service. L'Arcep en assure le contrôle. L'inspection réalisée par nos agents a permis de confirmer la dégradation progressive de la qualité du service universel. En effet, sept des douze indicateurs se sont éloignés, considérablement des valeurs cibles fixées

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) est une autorité administrative indépendante chargée de réguler les communications électroniques et les postes en France. Entrée en fonction le 5 janvier 1997 sous le nom d'Autorité de régulation des télécommunications (ART), elle voit ses compétences étendues au secteur postal le 21 mai 2005 avec l'entrée en vigueur de la loi de régulation des activités postales. Elle prend alors son nom actuel.

par le cahier des charges. Et il ne s'agit pas des moindres : on parle là de raccordement des abonnés, de délais de réparation ou encore de délais de réponse aux réclamations des usagers.

Afin de prévenir toute aggravation supplémentaire sur l'ensemble des douze indicateurs, l'Arcep a décidé de mettre Orange en demeure de respecter les objectifs chiffrés qui lui sont imposés pour 2019 et 2020. Afin de favoriser une amélioration rapide de la situation, l'Arcep a prévu un dispositif spécifique pour les sept indicateurs problématiques, en imposant des valeurs maximales à respecter sur les deux derniers mois de l'année 2018 ainsi que pour chaque trimestre de l'année 2019.

Le service universel de téléphonie fixe s'est dégradé

Le 23 octobre 2018, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui veille au respect par l'opérateur Orange de ses obligations de qualité de service, a mis en demeure ce dernier afin qu'il respecte son obligation de qualité de service en tant qu'opérateur du service universel de téléphonie fixe. L'opérateur risque des sanctions financières.

La question de la téléphonie fixe est un sujet récurrent chez les élus de la montagne inquiets de voir ce service, pourtant universel, se dégrader. D'autant plus alarmant que bien, souvent, c'est encore le seul moyen de communication dans certains territoires isolés de montagne.

Pour rappel, le 27 novembre 2017, un arrêté a désigné Orange comme opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » du service universel pendant une durée de

trois ans. Orange doit ainsi fournir à toute personne qui en fait la demande, un raccordement fixe au réseau ouvert au public et 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.

Pour justifier sa mise en demeure, l'Arcep cite des critères précis de qualité de service fixés par son cahier des charges, comme le délai maximum pour traiter 85 % des dérangements d'abonnés. Il devrait être de 48 heures mais ce délai a atteint 70 heures au premier trimestre 2018, puis 63 heures au deuxième.

« L'Arcep a décidé de mettre Orange en demeure de respecter les objectifs chiffrés qui lui sont imposés pour 2019 et 2020. »