



15ème législature

Question N° : 3637	De Mme Josiane Corneloup (Les Républicains - Saône-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse >Obligations de service public pour Orange	Analyse > Obligations de service public pour Orange.
Question publiée au JO le : 05/12/2017 Réponse publiée au JO le : 07/05/2019 page : 4316 Date de changement d'attribution : 02/04/2019 Date de signalement : 13/02/2018		

Texte de la question

Mme Josiane Corneloup attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les obligations qui incombent à l'opérateur Orange de garantir à ses clients le raccordement au réseau téléphonique. Anciennement France Télécom, Orange a été désigné pour la fourniture de l'ensemble de la composante téléphonie fixe sur le territoire et doit donc assurer un service universel en prenant toutes les mesures appropriées pour assurer l'intégrité de ses réseaux et garantir la continuité des services fournis. Comme le relevaient en mai 2017 les députés signataires d'une proposition de résolution tendant à la création d'une commission d'enquête relative aux dysfonctionnement de l'opérateur Orange concernant la téléphonie fixe, force est de constater que cette obligation de garantir la continuité du service de téléphonie fixe n'est absolument pas respectée par Orange qui abandonne littéralement ses lignes de fil cuivre et son réseau qui se dégradent sans qu'une politique d'entretien et de rénovation ne soit clairement définie. Or la ligne téléphonique fixe constitue un besoin vital, notamment en zone rurale, puisqu'elle est l'unique moyen de communication pour les 8 % d'adultes et les 55 % des plus de 70 ans qui n'ont pas de téléphone portable et, pour tous les habitants, le seul moyen d'accès au réseau internet qui passe par la ligne ADSL. Elle est donc indispensable à la vie de ces personnes déjà souvent isolées, et leur permet, au-delà des appels nécessaires à la vie quotidienne et de l'outil de travail qu'elle représente pour certains professionnels, de prévenir les secours en cas d'urgence ou d'accident. De nombreux contentieux avec Orange sont quotidiennement rapportés par des clients qui rencontrent des difficultés pour obtenir de l'opérateur la réalisation de travaux nécessaires au rétablissement d'une ligne défectueuse en raison du mauvais état de ses câbles ou de ses gaines. Un litige particulièrement récurrent concerne la contestation d'Orange d'effectuer des travaux de remplacement de gaines souterraines sur les parcelles privatives appartenant aux clients concernés. Orange estime que seul le câble est sous sa responsabilité de l'extérieur jusqu'au dispositif de terminaison intérieur ou à la 1ère prise PTT dans le cas d'une installation ancienne, l'entretien des gaines sur les propriétés privées étant à la charge du propriétaire. Les intéressés font savoir que le réseau PTT d'origine s'est constitué pour apporter à chaque foyer les lignes téléphoniques, en traversant si besoin différentes propriétés privées. C'est le cas notamment de galeries souterraines qui peuvent traverser plusieurs parcelles afin de livrer une ligne à une habitation éloignée. C'est le cas également de poteaux en support de fils qu'il est courant de voir plantés sur des parcelles non concernées par la destination de la fourniture téléphonique ainsi établie. Ils font justement remarquer que dans ce cas d'espèce il ne reviendrait pas à Orange l'idée de leur demander d'entretenir eux-mêmes ces poteaux ou les réseaux souterrains qui drainent vers d'autres foyers les lignes téléphoniques. Des députés avaient suggéré en 2015 par le biais d'une proposition de loi de rajouter une nouvelle disposition d'utilité publique à la liste des obligations de service public en matière de

communications électroniques, telle qu'elle apparaît au travers du code des postes et des communications électroniques. Dans ce nouveau cadre, il incomberait à Orange d'entretenir ses réseaux qui assurent des services fixes de communications électroniques ouverts au public et de leurs abords, en vue de garantir la permanence, la qualité et la disponibilité des réseaux et du service. Compte tenu de l'aggravation des problèmes rencontrés par les utilisateurs des réseaux appartenant à Orange, elle lui demande donc quelles mesures il compte prendre pour lancer un vaste programme d'entretien et d'expertise de l'état du réseau existant. Elle lui demande en outre d'apporter la garantie aux utilisateurs concernés que les travaux liés à la fourniture du téléphone ou d'internet fassent bien l'objet d'une prise en charge par l'opérateur propriétaire de ce réseau.

Texte de la réponse

Le service universel de téléphonie fixe constitue un filet de sécurité essentiel pour les utilisateurs qui ne bénéficient pas encore des réseaux de nouvelle génération, notamment dans les zones les moins denses du territoire. Ce filet de sécurité complète les actions menées par le gouvernement et les collectivités locales dans le cadre du plan France très haut débit, qui visent à atteindre 100 % de couverture du territoire en bon haut débit – débit descendant supérieur à 8Mbit/s – en 2020 et en très haut débit – débit descendant supérieur à 30 Mbit/s – en 2022. Dès lors, garantir l'accès à tous à un raccordement au réseau à un prix raisonnable est notre priorité et cela passe en effet par la fourniture par l'opérateur chargé du service universel d'un service de qualité, notamment en milieu rural. Au terme de la procédure d'appels à candidatures portant sur les conditions techniques et financières de fourniture des différents éléments de la composante téléphonie fixe du service universel, Orange – seul opérateur à candidater – a été désigné par arrêté du 27 novembre 2017 paru au Journal officiel du 3 décembre 2017, comme opérateur chargé d'assurer le service universel de téléphonie fixe pour une période de trois ans, soit de 2018 à 2020. Dans le cadre de cette nouvelle désignation, Orange s'est engagé à respecter un cahier des charges, annexé à l'arrêté de désignation. Orange doit notamment traiter 95% des demandes de raccordement sur les lignes existantes en moins de 8 jours et réparer 85% des pannes en moins de 48h. Lorsque les lignes défectueuses en raison du mauvais état du câble lui-même ou des gaines souterraines sont sur le domaine public, c'est-à-dire jusqu'au droit du terrain elles sont sous la responsabilité d'Orange. De même, la partie aérienne qui passe au-dessus de la parcelle privative d'un client est bien de la responsabilité d'Orange. En revanche, les cas nécessitant des travaux, sur la parcelle privative du client ou au sein d'une desserte interne (au-delà de la première prise), sont exclus des obligations d'Orange et sont à réaliser par le client en application des dispositions de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme (reprises au point 6.2 de l'annexe de l'arrêté de désignation précité). L'opérateur ne peut pas être tenu responsable des désordres qui se produisent sur la propriété privée d'un de ses clients. Concernant la fourniture par Orange, chargé du service universel, d'un service de qualité sur l'ensemble du territoire, les informations communiquées par l'opérateur laissent apparaître une qualité de service insatisfaisante en 2018, notamment en ce qui concerne les réparations de pannes téléphoniques dans les zones rurales. A cet égard, le ministre de l'économie et des finances a alerté Orange sur la situation afin de l'inviter à prendre des mesures correctrices dans les meilleurs délais. L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) veille rigoureusement au respect par Orange de ses engagements. En effet, l'article L. 36-7 du code des postes et des communications électroniques lui confère le pouvoir de contrôler le respect des obligations par l'opérateur désigné et de sanctionner ses manquements. Compte tenu des nombreux signalements par le biais de la plateforme « J'alerte l'Arcep » d'une dégradation progressive et significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe et au vu des indicateurs des deux premiers trimestres de l'année, l'Arcep a décidé le 23 octobre 2018 de mettre en demeure la société Orange de respecter en 2019 et en 2020 l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur en charge du service universel. Au surplus, afin de favoriser une amélioration rapide de la situation, l'Arcep a également fixé, pour les indicateurs les plus critiques, des valeurs maximales que la société Orange devra respecter trimestriellement, et ce dès fin 2018. Ainsi, si Orange ne remplit pas ses obligations en termes d'entretien du réseau de téléphonie fixe, l'Autorité pourra fixer une sanction s'élevant jusqu'à 5 % de son chiffre d'affaires et jusqu'à 10 % en cas de récurrence. De son côté, Orange a annoncé son intention de "renforcer les ressources allouées à la maintenance" du réseau cuivre de l'opérateur en mettant en place "un dispositif spécial sur certaines zones critiques". Un plan d'action a ainsi été élaboré par l'opérateur pour améliorer la qualité du service universel de



téléphonie fixe, notamment au travers de la mobilisation de moyens humains et financiers supplémentaires.