



15ème législature

Question N° : 4294	De M. Vincent Descoeur (Les Républicains - Cantal)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse >Téléphonie fixe : dégradation du service universel	Analyse > Téléphonie fixe : dégradation du service universel.
Question publiée au JO le : 26/12/2017 Réponse publiée au JO le : 07/05/2019 page : 4318 Date de changement d'attribution : 02/04/2019 Date de renouvellement : 17/04/2018 Date de renouvellement : 25/09/2018		

Texte de la question

M. Vincent Descoeur attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, en charge des télécommunications, sur la dégradation de la qualité du service universel en matière de téléphonie. Les élus ruraux sont de plus en plus fréquemment sollicités par des abonnés au téléphone qui, suite à des pannes, les alertent sur des délais de rétablissement de lignes anormalement longs, pouvant aller jusqu'à plusieurs semaines, ainsi que sur les difficultés qu'ils rencontrent pour obtenir des informations fiables sur la prise en compte de ces pannes et, surtout, les délais de réparation. La multiplication de ces incidents semble liée à la vétusté du réseau de téléphonie fixe, voire à son manque d'entretien, qui le rendent en particulier sensible aux intempéries (foudre notamment). Or l'allongement des délais de remise en service des lignes de téléphone fixe pose des problèmes spécifiques en milieu rural, surtout lorsque la zone concernée n'est pas éligible à la téléphonie mobile. Il pénalise l'activité économique, l'attractivité du territoire et met en péril les personnes âgées isolées dépendantes de dispositifs de télésurveillance. À l'heure où le Gouvernement a de nouveau confié la charge du service universel prévu au 1^e de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques à l'opérateur Orange pour une durée de trois ans, il lui demande de lui indiquer comment le nouveau cahier des charges signé par l'opérateur permettra de remédier à ces dysfonctionnements : à savoir de garantir le rétablissement des lignes fixes dans des délais acceptables, de prendre en compte de manière spécifique la situation de personnes âgées ou handicapées isolées, et enfin d'assurer une bonne information des usagers comme des élus.

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. Une attention est portée également à la fois sur le taux de réclamations, objectif à moins de 7% mais aussi sur les délais de réponse apportées aux réclamations de tous les usagers (moins de 5 jours pour 80% des réclamations). Les résultats transmis au niveau national seront doubles : ils portent, d'une part, sur l'ensemble du territoire et, d'autre part, sur les seules zones rurales. En outre, Orange est tenu d'assurer des mesures en faveur des utilisateurs handicapés en garantissant d'une part les prestations du service universel dans des conditions équivalentes aux autres utilisateurs finaux, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à coût raisonnable, L'opérateur assure également aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap. Or 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 ; 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. Par ailleurs, l'Arcep veille 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 récidive. De son côté, Orange prévoit de présenter un plan à l'Arcep en vue d'améliorer la qualité du service universel. Son PDG, Stéphane Richard, a d'ailleurs 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 sera donc 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. Le Gouvernement sera extrêmement attentif à ce que ce plan soit ambitieux et mis en œuvre sans délai.