



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

cabines

Question écrite n° 62424

Texte de la question

M. Jacques Remiller attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le non-entretien, voire l'abandon, des cabines téléphoniques publiques par un opérateur national. La décision de déléguer la maintenance technique à une société externe inquiète les syndicats. Ceux qui ont recours à ces cabines n'ont pas d'autres solutions, surtout en temps de crise. Il souhaite connaître son intention à ce sujet.

Texte de la réponse

En 2009, les prestations du service universel des communications électroniques ont été de nouveau mises en concurrence. Par arrêté du 18 novembre 2009, la société France Télécom a été désignée pour une durée de deux ans pour prendre en charge les prestations de publiphonie dans les conditions prévues dans un cahier des charges annexé à ce texte. Ce cahier des charges prévoit que l'opérateur assure en permanence la disponibilité de ce service sur l'ensemble du territoire national dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité. Il doit mettre à disposition des usagers, pendant toute la durée de sa désignation, au moins un publiphone dans chaque commune. Dans les communes dont la population dépasse 1 000 habitants, il implante un second publiphone. Le cahier des charges impose à l'opérateur des obligations minimales de qualité de service qui permettent d'apprécier le taux de publiphones en dérangement et le taux de publiphone réparés au-delà de 24 heures. Le nouveau cahier des charges de la société France Télécom prévoit un suivi renforcé et détaillé de la qualité du service rendu par l'opérateur. Lors de la précédente désignation, les indicateurs de qualité ne faisaient l'objet de mesures qu'au niveau national ; désormais des mesures seront aussi effectuées au niveau régional. Les résultats trimestriels et annuels de ces mesures seront transmis par l'opérateur au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. L'opérateur fournira aussi aux pouvoirs publics, dans les cas de non-respect de ses obligations minimales de qualité de service ou de dégradation des résultats obtenus, des précisions sur les motifs de ces dysfonctionnements et sur les mesures qu'il a décidées pour y remédier. Dans le cadre de la nouvelle désignation de France Télécom, le gouvernement a donc veillé à mettre en place un suivi des conditions de fourniture des prestations de service universel et s'est doté des moyens permettant de s'assurer que les mesures nécessaires seront prises par l'opérateur pour remédier à tout manquement de ses obligations en matière de qualité de service. Si l'opérateur envisageait de déléguer une partie des obligations lui incombant, il demeurerait, aux termes de son cahier des charges, seul responsable de l'exécution de ses obligations.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62424

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10093

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 4995