



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 68167

Texte de la question

Mme Catherine Quéré attire l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur les problèmes que rencontrent certains usagers avec l'entreprise France Télécom. En effet, de nombreux administrés n'hésitent pas à signaler un certain nombre de dysfonctionnements avec cette dernière : entretien des lignes défaillantes, délais d'intervention, non-respect du cahier des charges, etc. Ainsi, elle lui demande quelles mesures il compte prendre pour que France Télécom respecte les délais d'intervention auprès de ses usagers lors des pannes ou incidents sur le domaine public et, par conséquent, respecte le cahier des charges normalement établi.

Texte de la réponse

En 2009, les prestations du service universel des communications électroniques ont été de nouveau mises en concurrence. Par arrêté du 1er décembre 2009, la société France Télécom a été désignée, pour une durée de trois ans, pour offrir les prestations de téléphonie dans les conditions prévues par un cahier des charges, décrivant ses obligations, qui est annexé à cet arrêté. L'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande un raccordement à son réseau téléphonique ouvert au public et un service téléphonique permettant l'acheminement des communications en provenance et à destination du territoire national et des pays étrangers. L'opérateur doit assurer en permanence la disponibilité de l'offre de service universel sur l'ensemble du territoire national dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité. 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. La qualité du service rendu sera mesurée au regard d'indicateurs portant sur le délai de fourniture du raccordement au réseau de l'opérateur, les taux de défaillance de ce réseau ainsi que les délais de réparation de ces défaillances. L'opérateur s'engage à respecter des valeurs minimales concernant ces indicateurs. Les obligations en la matière ont été renforcées puisque si 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 aux pouvoirs publics par l'opérateur qui leur fournira également un état détaillé des situations où il n'a pas été en mesure de respecter ces obligations minimales de qualité de service (nombre de défaillances du réseau non réparées dans les quinze jours à compter de leur signalisation ou nombre de raccordements réalisés, ou en instance, plus de trente jours après la demande de l'utilisateur). 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, les pouvoirs publics ont donc veillé à mettre en place un suivi des conditions de fourniture des prestations de service universel, notamment dans les régions rurales, et se sont dotés 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. Par ailleurs, l'article L. 36-7 du code des postes et des communications électroniques confère à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) les pouvoirs de contrôler le respect par les opérateurs de leurs obligations et de sanctionner tout manquement. À ce titre, l'ARCEP peut donc être saisie de tous les cas

particuliers de manquement par France Télécom à ses obligations de service universel.

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Quéré](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 68167

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 décembre 2009, page 12438

Réponse publiée le : 9 mars 2010, page 2756