



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 70415

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat, sur le fait que l'accès à une ligne fixe de téléphone est un service public de base. Il est donc surprenant que, dans certaines localités (par exemple à Vry en Moselle), les abonnés soient dans l'impossibilité d'être raccordés à une ligne fixe au motif qu'il n'y a plus de capacité disponible. On ne peut accepter qu'une telle situation s'éternise pendant des années et pénalise des dizaines de familles sans que France Télécom, qui est gestionnaire avec un monopole sur le réseau, ne réalise les investissements nécessaires. Elle lui demande donc quelles sont les mesures envisagées pour remédier à une telle situation, notamment dans le cas de la commune de Vry susvisée.

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. Cet opérateur est donc tenu de fournir 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 du service universel sur l'ensemble du territoire national dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité. L'État a souhaité que le nouveau cahier des charges de la société France Télécom prévoie un suivi renforcé et détaillé de la qualité du service rendu par l'opérateur. Celle-ci 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 est tenu de respecter des valeurs minimales concernant ces indicateurs. 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 au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) 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 enfin au ministre et à l'ARCEP, 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'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, le cas échéant, des manquements par France Télécom à ses obligations de service universel.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70415

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Écologie, énergie, développement durable et mer

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 février 2010, page 988

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 5010