



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 8185

Texte de la question

M. Gérard Charasse alerte Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la définition du service universel telle que proposée par France Télécom - Orange. L'opérateur historique, en modifiant les prescriptions des années dernières, a sciemment utilisé les mêmes lignes porteuses pour plusieurs usagers provoquant, en particulier dans des secteurs reculés, des pannes auxquelles il est désormais impossible de pallier dans des délais satisfaisants : certains usagers demeurent plusieurs semaines sans téléphone. Cet état de fait qui est aujourd'hui public incite les usagers, encouragés par l'opérateur, à avoir recours à la téléphonie via le réseau ADSL et des terminaisons radio. Or lorsque suite à une panne de la ligne principale, des ruptures de service interviennent, l'opérateur déclare que la desserte haut débit ne faisant pas partie du service universel, les opérateurs n'ont pas l'obligation d'assurer une desserte à 100 % des lignes. Il lui demande donc d'envisager une précision du contrat de service pour que cette dernière soit incluse dans le service universel dès lors qu'elle est support, pour les usagers, de leur seul service de téléphonie.

Texte de la réponse

France Telecom exerce à la fois des activités de service public et des activités qui n'en relèvent pas. En particulier, l'opérateur a été désigné, par trois arrêtés du 3 mars 2005, après appel à candidatures, pour fournir les trois composantes du service universel des communications électroniques. A ce titre, France Telecom fournit à toute personne qui en fait la demande un service téléphonique à un prix abordable. Le cahier des charges annexé à l'arrêté de désignation détermine les conditions de fourniture de cette composante du service universel. Il prévoit notamment que l'opérateur « effectue les raccordements nécessaires dans les meilleurs délais » et « assure en permanence la disponibilité de ce service pour l'ensemble des utilisateurs [...] dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité ». A cet égard, l'article 5 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique stipule que : « France Telecom s'engage également à rétablir le service téléphonique dans les 48 heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après-vente est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En cas de non respect de ce délai, France Telecom s'engage à verser au client une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est plus due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Telecom en raison de la survenue d'une cause étrangère ». Ces obligations sont indépendantes de la manière dont est construite la ligne téléphonique et notamment d'éventuels partages de certains tronçons entre plusieurs utilisateurs.

Données clés

Auteur : [M. Gérard Charasse](#)

Circonscription : Allier (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8185

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi
Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 18 mars 2008

Question publiée le : 23 octobre 2007, page 6445

Réponse publiée le : 25 mars 2008, page 2612