

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

Arrêté du 12 mars 1998 autorisant la société France Télécom à établir et exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public

Le secrétaire d'Etat à l'industrie,

Vu la convention de l'Union internationale des télécommunications, le règlement des télécommunications internationales et le règlement des radiocommunications ;

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment les articles L. 33-1 et L. 34-1 ; Vu le code de la consommation ;

Vu la loi no 78-23 du 10 janvier 1978 modifiée sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services ; Vu la loi de finances pour 1987 (no 86-1317 du 30 décembre 1986), modifiée ;

Vu la loi no 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, modifiée par la loi no 96-660 du 26 juillet 1996 relative à l'entreprise nationale France Télécom, et notamment son article 17 ;

Vu la loi no 90-1170 du 29 décembre 1990 modifiée sur la réglementation des télécommunications, et notamment son article 28 ; Vu la loi no 91-646 du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des télécommunications ;

Vu l'ordonnance no 59-147 du 7 janvier 1959 portant organisation générale de la défense et ses textes d'application ; Vu l'ordonnance no 86-1243 du 1er décembre 1986 modifiée relative à la liberté des prix et de la concurrence ;

Vu le décret du 3 février 1993 modifié relatif aux redevances de mise à disposition de fréquences radioélectriques et de gestion dues par les titulaires des autorisations délivrées en application des articles L. 33-1 et L. 33-2 du code des postes et télécommunications ;

Vu le décret no 96-1175 du 27 décembre 1996 relatif aux clauses types des cahiers des charges associés aux autorisations attribuées en application des articles L. 33-1 et L. 34-1 ;

Vu le décret no 96-1224 du 27 décembre 1996 relatif aux redevances dues pour les frais de gestion du plan national de numérotation et de contrôle de son utilisation ;

Vu le décret no 96-1225 du 27 décembre 1996 portant approbation du cahier des charges de France Télécom ;

Vu le décret no 97-188 du 3 mars 1997 relatif à l'interconnexion prévue par l'article L. 34-8 du code des postes et télécommunications ;

Vu le décret no 97-475 du 13 mai 1997 relatif au financement du service universel pris pour l'application de l'article L. 35-3 du code des postes et télécommunications ;

Vu la décision homologuée no 97-196 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 16 juillet 1997 relative aux modalités d'attribution d'un chiffre de sélection du transporteur ;

Vu la décision no 97-288 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 15 septembre 1997 portant réservation d'un chiffre de sélection du transporteur au bénéfice des sociétés France Télécom, NETCO et Télécom Développement ;

Vu la décision no 97-443 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 10 décembre 1997 portant renouvellement de la réservation d'un chiffre de sélection du transporteur au bénéfice des sociétés France Télécom, NETCO et Télécom Développement ;

Vu l'avis no 97-A-27 en date du 9 décembre 1997 du Conseil de la concurrence ;

Vu la demande présentée le 11 août 1997 par France Télécom, sise au 6, place d'Alleray, 75505 Paris Cedex 15 ; Vu les courriers en date du 4 décembre 1997, du 22 décembre 1997 et du 26 janvier 1998 de France Télécom en réponse aux courriers de l'Autorité de régulation des télécommunications du 18 novembre 1997, du 17 décembre 1997 et du 21 janvier 1998 ;

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

Vu la décision no 98-74 en date du 29 janvier 1998 de l'Autorité de régulation des télécommunications approuvant le rapport d'instruction relatif à la demande présentée par France Télécom en application de la loi no 96-659 du 26 juillet 1996 et le projet d'arrêté et de cahier des charges annexé,

Arrête :

Art. 1er.

La société France Télécom est autorisée à établir et exploiter, sur l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, un réseau de télécommunications ouvert au public et à fournir le service téléphonique entre points fixes, dans les conditions fixées dans le cahier des charges annexé au présent arrêté.

Art. 2.

La présente autorisation est délivrée pour une durée de quinze ans à compter de la date de publication du présent arrêté. Les conditions de son renouvellement sont définies à l'article L. 33-1 du code des postes et télécommunications.

Art. 3.

La présente autorisation est personnelle à son titulaire et ne peut être cédée à un tiers.

Art. 4.

Les modifications du capital du titulaire de l'autorisation sont communiquées à l'Autorité de régulation des télécommunications, afin de vérifier leur compatibilité avec les conditions de l'autorisation.

Art. 5.

Les réseaux et services exploités par France Télécom faisant par ailleurs l'objet d'une autorisation spécifique ne sont pas couverts par la présente autorisation.

Art. 6.

Le présent arrêté et le cahier des charges annexé seront publiés au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 12 mars 1998.

CHRISTIAN PIERRET

ANNEXE CAHIER DES CHARGES RELATIF A L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN RESEAU DE TELECOMMUNICATIONS OUVERT AU PUBLIC ET A LA FOURNITURE DU SERVICE TELEPHONIQUE AU PUBLIC

Titulaire de l'autorisation : France Télécom.

Définitions

Dans le présent cahier des charges, il est fait usage de termes qui sont entendus de la manière suivante :

L'opérateur

Il s'agit du titulaire de l'autorisation d'établissement et d'exploitation du réseau en vue de la fourniture au public de services de télécommunications, visé à l'article 1er de l'arrêté auquel est annexé le présent cahier des charges.

Le secteur spatial

Il s'agit des capacités spatiales louées ou établies par l'opérateur pour l'acheminement de ses liaisons. Les faisceaux hertziens Il s'agit de liaisons de radiocommunications de terre entre points fixes.

L'ETSI

Il s'agit de l'Institut européen de normalisation en matière de télécommunications (European Telecommunications Standards Institute).

L'UIT

Il s'agit de l'Union internationale des télécommunications. Spécification technique Il s'agit d'un document qui décrit les caractéristiques techniques requises d'un produit ou d'un service pour que celui-ci remplisse un usage donné.

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

Les normes

Il s'agit des spécifications techniques approuvées par un organisme reconnu à activité normative, pour application répétée ou continue.

Les conventions d'interconnexion

Les conventions d'interconnexion précisent les modalités techniques et financières de l'ensemble des relations entre l'opérateur et les autres opérateurs de réseaux ouverts au public ou les fournisseurs de service téléphonique au public entrant dans le cadre défini au chapitre XII du présent cahier des charges.

CHAPITRE Ier

Nature, caractéristiques, zone de couverture du réseau et des services

1.1. Description et zone de couverture du réseau

Le réseau de l'opérateur peut être établi sur l'ensemble du territoire métropolitain, des départements d'outre-mer et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon.

Les liaisons fixes nécessaires à l'établissement et à l'exploitation du réseau de l'opérateur doivent être constituées, dans chacune des régions couvertes par la présente autorisation, d'installations de transmission de l'opérateur qui peuvent être : - des liaisons filaires établies par l'opérateur seul ou via un contrat avec un fournisseur de fibres nues ;

- des liaisons hertziennes fixes ou satellitaires établies conformément aux dispositions du chapitre VIII relatif aux fréquences. L'exploitation de liaisons par satellite sur des fréquences attribuées dans le cadre du chapitre VIII du présent cahier des charges fait l'objet d'un accord d'exploitation de la part de l'opérateur de secteur spatial. Une copie de chaque accord-cadre sera notifiée trois mois après sa mise en application à l'Autorité de régulation des télécommunications et l'opérateur tient à la disposition de l'Autorité de régulation des télécommunications l'ensemble des accords d'exploitation. En outre, l'opérateur peut compléter son réseau par des liaisons louées à d'autres opérateurs autorisés. Les liaisons fixes

nécessaires aux interconnexions avec d'autres réseaux ouverts au public à l'étranger peuvent être établies par l'opérateur ou louées à un tiers. L'opérateur établit au moins trois points d'interconnexion dans chaque région métropolitaine, pour celles comportant au moins trois départements. Dans les autres régions métropolitaines, il dispose d'au moins deux points d'interconnexion. Il établit et exploite une infrastructure en propre de transmission longue distance métropolitaine minimum. Ce critère est évalué comme suit : le ratio " capacités de transmission utilisant des infrastructures établies en propre et nécessaires à l'exploitation du réseau pour satisfaire aux objectifs figurant au cahier des charges " rapportées au " total des capacités de transmission utilisées par le réseau autorisé ", dans lequel les capacités sont exprimées en km.Mb/s, doit être supérieur à 60 %.

1.2. Services

L'opérateur fournit le service téléphonique au public sur l'ensemble du territoire métropolitain, des départements d'outre-mer et des collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon. Il peut par ailleurs fournir sur son réseau tous services de télécommunications, en application de l'article L. 34-2 du code des postes et télécommunications. Le service de l'opérateur doit permettre aux clients du service téléphonique au public de l'opérateur, raccordés directement à son réseau, d'établir des communications téléphoniques avec l'ensemble des clients aux autres réseaux ouverts au public (sous réserve des restrictions éventuelles, prévues par les contrats entre les opérateurs et leurs clients, d'acheminement du poste demandeur ou demandé, accès à l'interurbain, à l'international, ...). De la même façon, un client du service téléphonique au public de l'opérateur raccordé directement au réseau de l'opérateur doit pouvoir être joint par l'ensemble des clients aux autres réseaux ouverts au public (sous réserve des restrictions éventuelles, prévues par les contrats entre les opérateurs et leurs clients, d'acheminement du poste demandeur ou demandé, accès à l'interurbain, à l'international, ...).

1.3. Engagement international

L'opérateur respecte les règles définies par la convention de l'Union internationale des télécommunications, par le règlement des

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

télécommunications internationales, par le règlement des radiocommunications, par les accords internationaux et par la réglementation de la Communauté européenne. Il tient le ministre chargé des télécommunications informé des dispositions qu'il prend en ce domaine. Les obligations de l'opérateur au titre de l'article 8 (3°) du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996 s'appliquent à l'égard des exploitants de réseaux et fournisseurs de services de télécommunications auxquels des droits d'accès direct ont été conférés par leur autorisation.

CHAPITRE II

Conditions de permanence, de qualité, de disponibilité et de modes d'accès

2.1. Dispositions générales

2.1.1. Conditions de permanence du réseau et des services

L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et du service téléphonique au public et pour qu'il soit rémédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs. Le titulaire met en oeuvre les protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes.

2.1.2. Disponibilité et qualité du réseau et des services

L'opérateur met en oeuvre les équipements et procédures nécessaires afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes en vigueur, en particulier au sein de l'UIT et de l'ETSI, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout.

2.1.3. Modes d'accès au réseau

L'accès du client au réseau de l'opérateur se fait par connexion directe de ses équipements terminaux au réseau de l'opérateur ou via un autre opérateur de boucle locale. L'opérateur ne peut s'opposer à la connexion, à son réseau, d'un équipement terminal qui a fait l'objet d'une attestation de conformité. Lorsque les équipements terminaux ayant fait l'objet de

l'attestation de conformité connectés à un réseau ouvert au public perturbent le bon fonctionnement du réseau ou des services de l'opérateur, notamment en raison de leur sous-dimensionnement ou d'une utilisation non conforme à celle pour laquelle l'attestation de conformité a été délivrée, l'opérateur effectue, sans délai, sur demande de l'Autorité de régulation des télécommunications, toutes vérifications techniques nécessaires et en informe celle-ci. Pour préserver l'intégrité du réseau et le bon fonctionnement des services, l'Autorité de régulation des télécommunications peut adresser une mise en demeure à l'utilisateur de l'équipement terminal concerné l'invitant à prendre toutes mesures pour mettre fin aux perturbations dans un délai déterminé. Si, à l'expiration de ce délai, cet utilisateur ne s'est pas conformé à la mise en demeure, l'Autorité de régulation des télécommunications demande à l'opérateur de suspendre la fourniture du service qui utilise les terminaux à l'origine des perturbations. Lorsque des équipements n'ayant pas fait l'objet de l'attestation de conformité sont connectés au réseau de l'opérateur, l'Autorité de régulation des télécommunications peut, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales, demander à l'opérateur de suspendre la fourniture du service à l'utilisateur des équipements concernés.

2.2. Cabines

L'opérateur établit des cabines sur la voie publique, dans les conditions prévues à l'article 6 du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996 susvisé. Il demande à cette fin les permissions nécessaires à l'occupation du domaine public.

2.3. Obligations de l'opérateur en tant qu'opérateur désigné au titre des directives et recommandations relatives à la fourniture d'un réseau ouvert de télécommunications (ONP)

Conformément à l'article 13 du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996, l'opérateur est tenu de se conformer aux obligations de qualité et de disponibilité de son réseau, définies par les valeurs des indicateurs qui figurent en annexe du présent cahier des charges. Ces indicateurs font l'objet d'une révision au moins tous les trois ans. L'opérateur met en oeuvre les éléments de mesure de ces indicateurs nécessaires dans son réseau. L'opérateur communique au ministre

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

chargé des télécommunications et à l'Autorité de régulation des télécommunications, à leur demande, les informations relatives aux résultats obtenus au regard de ces indicateurs.

CHAPITRE III Conditions de confidentialité et de neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications

3.1. Respect du secret des correspondances et neutralité

L'opérateur prend les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis sur son réseau et le secret des correspondances. A cet effet, l'opérateur assure ses services sans discrimination, quelle que soit la nature des messages transmis, et prend les dispositions utiles pour assurer l'intégrité des messages. Conformément à l'article 1er de la loi du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des télécommunications, il ne peut être porté atteinte à ce secret que par l'autorité publique, dans les cas et conditions posés par la loi. L'opérateur est tenu de porter à la connaissance de son personnel, et en particulier des agents qualifiés, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du code pénal, et notamment aux articles 226-13, 226-15 et 432-9 relatifs au secret des correspondances.

3.2. Traitement des données à caractère personnel

L'opérateur prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations identifiantes qu'il détient et qu'il traite. En particulier, l'opérateur garantit le droit pour toute personne : - de ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées. L'opérateur assure la gratuité de cette faculté ou, à défaut, subordonne son exercice au paiement d'une somme raisonnable et non dissuasive ; - de s'opposer gratuitement à l'inscription sur ces listes de l'adresse complète de son domicile dans la mesure où les données disponibles permettent de distinguer cet abonné de ses homonymes ainsi que, s'il y a lieu, d'une référence à son sexe ; - de s'opposer gratuitement à l'utilisation de données de facturation la concernant par l'opérateur à des fins de prospection commerciale ; - d'interdire

gratuitement que les informations identifiantes la concernant issues des listes d'abonnés soient utilisées dans des opérations commerciales soit par voie postale, soit par voie de télécommunications, à l'exception des opérations concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre l'opérateur et l'abonné ; - ainsi que de pouvoir gratuitement obtenir communication des informations identifiantes la concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. L'opérateur est tenu d'exploiter les données à caractère personnel conformément aux finalités déclarées. L'opérateur peut légitimement utiliser, conserver et, le cas échéant, transmettre à des tiers les données collectées dans le cadre de son activité, pour les besoins de la transmission des communications, de la facturation et du paiement des services rendus. L'opérateur permet à tous ses clients de s'opposer gratuitement, appel par appel ou de façon permanente, à l'identification de leur numéro ou de leur nom par le poste appelé. Cette fonction doit être également proposée pour des communications effectuées à partir de cabines téléphoniques publiques. En outre, l'opérateur met en oeuvre un dispositif particulier de suppression de cette fonction pour les raisons liées au fonctionnement des services d'urgence ou à la tranquillité de l'appelé, conformément à la réglementation en vigueur. L'opérateur doit prévoir des modalités permettant, à la demande de l'abonné vers lequel les appels sont transférés, d'interrompre le transfert d'appel. Lorsque l'opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans les relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses obligations relatives aux conditions de confidentialité et de neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications.

3.3. Sécurité des communications

L'opérateur prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des communications empruntant son réseau. Il se conforme aux prescriptions techniques en matière de sécurité éventuellement édictées par l'Autorité de régulation des télécommunications selon l'article L. 36-6. Dans ce cadre et à titre confidentiel, l'Autorité de régulation des télécommunications peut se faire communiquer les dispositions prises pour la sécurisation du réseau. L'opérateur informe ses clients des

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

services existants permettant, le cas échéant, de renforcer la sécurité des communications.

CHAPITRE IV Normes et spécifications du réseau et des services

Les matériels, logiciels et installations constituant le réseau, à l'exception de ceux relatifs à l'interface d'interconnexion pour lesquels s'appliquent les dispositions du chapitre XII et des équipements utilisant des fréquences pour lesquels s'appliquent les dispositions du chapitre VIII, sont établis librement par l'opérateur. L'opérateur privilégie l'utilisation des normes en vigueur, notamment des normes européennes. L'opérateur communique à l'Autorité de régulation des télécommunications, avant leur mise en oeuvre et selon les modalités qu'elle définit, les spécifications techniques détaillées concernant l'interface d'accès au réseau. L'opérateur communique à l'Autorité de régulation des télécommunications, à sa demande, les normes auxquelles répondent les équipements qu'il utilise.

CHAPITRE V Protection de l'environnement et partage des infrastructures

L'opérateur s'efforce de partager les sites radioélectriques avec les autres utilisateurs de ces sites.

CHAPITRE VI Prescriptions exigées par la défense et la sécurité publique

Conformément aux directives du ministre chargé des télécommunications, responsable au titre de la défense du fonctionnement général des transmissions conformément au décret no 93-1036 du 2 septembre 1993 relatif à l'organisation des télécommunications en matière de défense, l'opérateur prend les mesures utiles, notamment en prévision des circonstances évoquées aux articles 2 et 6 de l'ordonnance no 59-147 du 7 janvier 1959 portant sur l'organisation générale de la défense et dans les décrets no 65-28 du 13 janvier 1965 relatif à l'organisation de la défense civile et no 83-321 du 20 avril 1983 relatif au pouvoir des préfets en matière de défense non militaire, pour :

- assurer le fonctionnement régulier de ses installations ;
- protéger ses installations, par des mesures appropriées, contre des agressions de quelque nature qu'elles soient ;
- garantir la mise en oeuvre, dans les meilleurs délais, de moyens techniques et humains susceptibles de pallier

les conséquences les plus graves des défaillances, neutralisation ou destruction des installations ;

- pouvoir répondre pour sa part aux besoins en matière de défense nationale et de sécurité publique, et notamment mettre en oeuvre les moyens demandés par les représentants territoriaux de l'Etat, dans le cadre des plans de secours ;
- être en mesure, en temps de crise ou en cas de nécessité impérieuse, d'établir des liaisons spécialement étudiées ou réservées pour la défense ou la sécurité publique, selon les modalités techniques et financières fixées par voie de convention avec les services de l'Etat concernés. L'opérateur respecte l'ordre des priorités et les conditions générales de rétablissement des liaisons concernant plus spécialement des services de l'Etat et des organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense et de sécurité publique, qui font l'objet d'un arrêté conjoint des ministres chargés des télécommunications, de l'intérieur et de la défense. L'opérateur se conforme aux décisions ou instructions des autorités judiciaires, militaires ou de police ainsi qu'à celles du ministre chargé des télécommunications. L'opérateur devra mettre en place et assurer la mise en oeuvre des moyens nécessaires à l'application de la loi no 91-646 du 10 juillet 1991 par les autorités habilitées en vertu de ladite loi. Dans ce cadre, l'opérateur désigne des agents qualifiés dans les conditions décrites dans le décret no 93-119 du 28 janvier 1993 relatif à la désignation des agents qualifiés pour la réalisation des opérations matérielles nécessaires à la mise en place des interceptions de correspondances émises par voie de télécommunications autorisées par la loi no 91-646 du 10 juillet 1991 précitée. L'ensemble des dispositions spécifiques prises par l'opérateur à la demande de l'Etat au titre des alinéas précédents figurant dans la présente clause font l'objet d'une convention avec l'Etat qui garantit une juste rémunération de l'opérateur pour les études, l'ingénierie, la conception, le déploiement et l'exploitation des systèmes demandés. L'opérateur prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion et à destination des services publics chargés :
- de la sauvegarde des vies humaines ;
- des interventions de police ;
- de la lutte contre l'incendie ;
- de l'urgence sociale, vers le centre compétent correspondant à la

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'Etat dans les départements. Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.

CHAPITRE VII Contribution de l'opérateur à la recherche et à la formation en matière de télécommunications (1)

L'opérateur doit justifier qu'il a contribué aux missions de recherche et développement et de formation dans le domaine des télécommunications à hauteur d'un montant annuel minimal de 5 % du montant hors taxes de ses investissements d'infrastructures, équipements et logiciels de télécommunications pour l'activité de l'année précédente couverte par l'autorisation. L'opérateur satisfait à cette obligation par des contributions en nature ou par des contributions financières à des actions de recherche et de développement et de formation favorisant le développement des télécommunications en France, dont une part consacrée à la recherche coopérative ou précompétitive. L'opérateur est libre de la répartition de ces sommes, dont il rend compte a posteriori. A cet effet, il présente à l'Autorité de régulation des télécommunications et au ministre chargé des télécommunications un récapitulatif précisant ses actions de promotions et de subventions et ses travaux, études, recherches, développement et formation en matière de télécommunications, notamment ses actions avec des organismes de recherche. L'Autorité de régulation des télécommunications peut, à la demande de l'opérateur qui présente alors un plan pluriannuel, autoriser la réalisation des dépenses correspondantes sur plusieurs années afin d'assurer une contribution plus régulière sur l'ensemble de la durée de l'autorisation. (1) Cette contribution ne s'ajoute pas à celle prévue à l'article 19 du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996, qui reste due.

CHAPITRE VIII Utilisation des fréquences et redevances dues à ce titre

L'opérateur est autorisé à utiliser des fréquences radioélectriques pour l'établissement et l'exploitation de son réseau sous réserve des dispositions du III de l'article L. 33-1 du code des postes et télécommunications.

8.1. Attribution des fréquences

La décision d'attribution des fréquences par l'Autorité de régulation des télécommunications, notifiée à l'opérateur, précise les fréquences mises à disposition ainsi que, le cas échéant, leurs conditions d'utilisation.

8.2. Conditions d'utilisation

Dans le cadre défini par l'Autorité de régulation des télécommunications, l'opérateur peut adresser directement à l'Agence nationale des fréquences ses demandes d'assignation de fréquences en application du 4o de l'article R. 52-2-1 du code des postes et télécommunications. Dans les canaux qui lui ont été attribués, l'opérateur demande l'accord de l'Agence nationale des fréquences préalablement à l'implantation de stations radioélectriques, lorsque cet accord est requis, en application du 5o de l'article R. 52-2-1 du code des postes et télécommunications. L'opérateur transmet la demande directement à l'Agence nationale des fréquences et en informe l'Autorité de régulation des télécommunications. L'opérateur communique au moins une fois par an à l'Autorité de régulation des télécommunications un plan d'utilisation des bandes de fréquences qui lui ont été attribuées. Ce plan décrit les utilisations actuelles et futures de ces bandes de fréquences, ainsi que les applications projetées dont la mise en oeuvre suppose l'attribution préalable de fréquences supplémentaires.

8.3. Redevances d'utilisation, de gestion et de contrôle des fréquences radioélectriques

L'opérateur titulaire de l'autorisation acquitte des redevances d'utilisation, de gestion et de contrôle des fréquences radioélectriques dans les conditions prévues par le décret du 3 février 1993 modifié, au vu des décisions d'attribution de fréquences par l'Autorité de régulation des télécommunications à l'opérateur.

CHAPITRE IX

Numérotation 9.1.

Modalités d'attribution de ressources en numérotation L'opérateur utilise les ressources en numérotation qui lui ont été attribuées dans

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

les conditions définies par l'Autorité de régulation des télécommunications. L'attribution de ressources en numérotation à l'opérateur ainsi que toute modification de cette attribution font l'objet d'une décision de l'Autorité de régulation des télécommunications qu'elle rend publique. En outre, au vu du déploiement de son réseau, l'opérateur s'est vu réserver un chiffre E de sélection du transporteur par l'Autorité de régulation des télécommunications.

9.2. Redevances

L'opérateur doit s'acquitter des redevances dues pour les ressources en numérotation attribuées, dans les conditions prévues par les textes en vigueur, notamment l'article L. 34-10 du code des postes et télécommunications et le décret du 27 décembre 1996 modifié relatif aux redevances dues pour les frais de gestion du plan national de numérotation et de contrôle de son utilisation. CHAPITRE X Service universel et services obligatoires En application de l'article 7 du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996 portant approbation du cahier des charges de France Télécom, l'opérateur fournit une offre de services avancés de téléphonie vocale, telle que définie à l'annexe III de la directive 95/62/CE du 13 décembre 1995, qui comprend les services suivants : - numérotation au clavier ou DTMF (signalisation en fréquences vocales) ; - identification de la ligne d'appel ; - sélection directe à l'arrivée ; - renvoi automatique d'appel. Cette liste pourra être révisée et complétée, notamment par les services suivants, en fonction de la demande des utilisateurs et sous réserve de faisabilité technique et de viabilité économique : - accès communautaire aux services des numéros verts/gratuits ; - services communautaires à taux majoré/services à revenus partagés ; - transferts communautaires d'appel ; - taxation communautaire automatique à l'arrivée ; - identification communautaire de la ligne d'appel ; - accès aux services par standardiste dans d'autres Etats membres ; - accès aux services de renseignements dans d'autres Etats membres. L'opérateur effectue des mesures régionales des indicateurs de qualité de service nos 1, 2, 3 et 9 de l'annexe. Il communique les résultats de ces mesures au ministre chargé des télécommunications et au président de l'Autorité de régulation des télécommunications, à leur demande, et pour l'accomplissement de leurs missions, conformément à l'article L. 32-4 du code des postes et télécommunications. Afin de

permettre la mise en oeuvre des dispositions de l'article 11-2 de la directive 92/44/CEE relative à l'application de la fourniture d'un réseau ouvert aux lignes louées, de l'article 26-5 de la directive 95/62/CE relative à l'application de la fourniture d'un réseau ouvert à la téléphonie vocale, du point 11 de la recommandation 92/382/CEE relative à l'offre harmonisée d'un ensemble minimal de services de transmission de données par commutation de paquets (STDCP), conformément aux principes de la fourniture de réseau ouvert, et du point 16 de la recommandation du Conseil no 92/383/CEE relative à l'offre de possibilités harmonisées d'accès au réseau numérique à intégration de services (RNIS) et d'un ensemble minimal d'offres RNIS conformément aux principes de la fourniture d'un réseau ouvert (ONP), l'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des télécommunications et à l'Autorité de régulation des télécommunications, sur la demande du ministre, un rapport relatif à la mise en oeuvre de ses obligations en qualité d'opérateur désigné au titre des directives et recommandations relatives à la fourniture d'un réseau ouvert (ONP). CHAPITRE XI Fourniture des informations nécessaires à la constitution et à la tenue de la liste prévue à l'article L. 35-4 L'opérateur doit apporter toute son aide dans le cadre de relations continues avec l'entité créée par l'article L. 35-4 pour le bon accomplissement des tâches incombant à l'entité et doit en particulier assurer la transmission de sa liste d'abonnés et le contrôle de la qualité des données transmises. La transmission s'effectue selon les modalités et la périodicité déterminées par l'entité en matière de formats, de protocoles de communication uniformisés et autres modalités techniques, dans le cadre défini par l'article L. 35-4 et les textes pris pour son application. La transmission est dans tous les cas obligatoire, y compris lorsque l'opérateur souhaite tenir un annuaire universel ou un service de renseignements universel. La communication porte sur les données nécessaires pour identifier un abonné particulier et empêcher une confusion entre différents abonnés. Elle comporte au minimum les données suivantes : nom et/ou dénomination sociale, prénom, adresse et coordonnées téléphoniques. Les données supplémentaires recueillies auprès de l'abonné sur sa demande pour une inscription dans les annuaires sont transmises dans les mêmes conditions : il peut s'agir notamment des noms des autres utilisateurs, sous réserve de leur accord, ou de

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

la profession de l'abonné. L'opérateur communique à l'entité, en même temps que les informations nécessaires à la tenue de la liste visée à l'article L. 35-4, les éléments permettant le repérage : 1° Des abonnés qui s'opposent : - à la mention des informations nominatives les concernant dans un annuaire et à leur communication à un service de renseignements (liste rouge) ; - à l'inscription de l'adresse complète de leur domicile ou à l'indication de leur sexe sur un annuaire, ou à la communication de ces informations à un service de renseignements ; 2° Des abonnés qui interdisent l'utilisation des informations nominatives les concernant dans des opérations commerciales, le rassemblement de ces abonnés constituant la liste orange. Lorsque l'opérateur fait appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses engagements au regard de la transmission par ces dernières de leur liste d'abonnés dans les mêmes conditions.

CHAPITRE XII Interconnexion : droits et obligations

12.1. Dispositions générales Les conventions d'interconnexion conclues par l'opérateur sont communiquées à l'Autorité de régulation des télécommunications dans un délai de dix jours suivant leur conclusion. Avant la mise en oeuvre effective de l'interconnexion, les interfaces font l'objet d'essais définis et réalisés conjointement par les deux opérateurs concernés. Ces essais sont réalisés sur site si l'une des parties le demande. Dans le cas où les essais d'interconnexion ne s'effectueraient pas dans des conditions techniques et de délai normales, l'une ou l'autre des parties peut saisir l'Autorité de régulation des télécommunications. Les interfaces d'interconnexion doivent être conformes aux spécifications techniques adoptées et publiées par l'Autorité de régulation des télécommunications, en application de l'article D. 99-8 du code des postes et télécommunications, en vue de garantir le respect des exigences essentielles et la qualité de bout en bout. Sur demande de l'opérateur, des codes d'identification de réseaux de transmission de données (DNIC) ou des codes de points sémaphores peuvent lui être attribués par l'Autorité de régulation des

télécommunications, dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

12.2. Respect des exigences essentielles

L'opérateur prend l'ensemble des mesures, qu'il précise dans ses conventions d'interconnexion, nécessaires pour garantir le respect des exigences essentielles, et en particulier : - la sécurité de fonctionnement du réseau ; - le maintien de l'intégrité du réseau ; - l'interopérabilité des services, y compris pour garantir une qualité de service de bout en bout ; - la protection des données, dans la mesure nécessaire pour assurer la conformité aux dispositions pertinentes en matière de protection de données, y compris la protection des données à caractère personnel, la protection de la vie privée et la confidentialité des informations traitées, transmises ou stockées. L'opérateur identifie les dispositions prises pour garantir le maintien de l'accès aux réseaux et aux services de télécommunications dans des cas de défaillance du réseau ou des cas de force majeure. Lorsqu'une interconnexion avec un tiers porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'opérateur ou au respect des exigences essentielles, l'opérateur, après vérification technique de son réseau, en informe l'Autorité de régulation des télécommunications. Celle-ci peut alors, si cela est nécessaire, autoriser la suspension de l'interconnexion. Elle en informe les parties et fixe alors les conditions de son rétablissement. Lorsque l'opérateur a conclu une convention d'interconnexion avec un autre opérateur, il a l'obligation de l'informer avec un préavis au moins égal à un an, sauf accord mutuel, ou si l'Autorité de régulation des télécommunications en décide autrement, des modifications de son réseau qui contraignent l'opérateur interconnecté à modifier ou à adapter ses propres installations.

12.3. Obligations renforcées en tant qu'opérateur figurant sur la liste établie en application de l'article L. 36-7 (7°) du code des postes et télécommunications

Aussi longtemps que l'opérateur figure sur la liste établie en application de l'article L. 36-7 (7°) du code des postes et télécommunications, il est soumis aux dispositions du II de l'article L. 34-8 ainsi que des articles D. 99-11 à D. 99-22 du code des postes et télécommunications. Jusqu'à

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

la fin de la période prévue au premier alinéa de l'article D. 99-19, l'opérateur publie une fois par an, à une date fixée par l'Autorité de régulation des télécommunications avec un préavis au moins égal à deux mois, l'offre technique et tarifaire d'interconnexion, appelée catalogue d'interconnexion, prévue au II de l'article L. 34-8 précité. L'audit prévu à l'article D. 99-13 peut être le même que celui prévu à l'article 18 du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996. Le présent paragraphe pourra être révisé pour tenir compte des conditions de mise en oeuvre de la méthode prévue à l'article D. 99-20.

CHAPITRE XIII Conditions nécessaires pour assurer une concurrence loyale

L'opérateur tient à la disposition de l'Autorité de régulation des télécommunications les informations ou documents nécessaires permettant à cette dernière de s'assurer, à sa demande, que la concurrence loyale est respectée sur le marché ou les marchés couverts par la présente autorisation.

13.1 Comptabilité

La comptabilité prévue à l'article 18 du cahier des charges annexé au décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 permet d'établir des comptes relatifs aux services et activités couverts par la présente autorisation. En outre, l'opérateur produit, à partir de la même comptabilité, les comptes de produits et charges, appelés comptes individualisés, suivants : réseau général, réseau d'accès commuté, interconnexion, service téléphonique au public, liaisons louées et autres activités couvertes par la présente autorisation. Les comptes individualisés précisent, en produits, les transferts internes aux autres comptes individualisés et les ventes aux tiers, avec dans chaque cas le prix unitaire de transfert ou de vente et le volume correspondant. Ils précisent en charges : - les coûts spécifiques à l'activité considérée, décomposés en coûts spécifiques de production, coûts commerciaux, autres frais d'exploitation et coûts de recherche et développement. Pour le réseau général, les coûts sont détaillés par type d'élément de réseau ; - les prestations d'autres activités couvertes par des comptes individualisés, avec les prix de transfert et les volumes correspondants. Pour les prestations du réseau général, les prix de transfert et les volumes sont

détaillés pour chaque élément de réseau ; - la contribution aux coûts communs. Les coûts inclus dans un compte individualisé sont pertinents, c'est-à-dire liés par une forme de causalité, directe ou indirecte, avec les activités faisant l'objet du compte considéré.

13.2. Non-discrimination

Dans les comptes prévus au 13.1, l'opérateur valorise chacun des éléments du réseau général qu'il utilise au même coût unitaire que celui utilisé pour établir les tarifs de ses services d'interconnexion destinés aux opérateurs autorisés au titre de l'article L. 33-1 du code des postes et télécommunications. La méthode d'évaluation des coûts utilisée par l'opérateur est la même que celle utilisée pour établir les tarifs de ses services d'interconnexion.

13.3. Transparence dans les comptes et dans les relations avec les autres entités du groupe de l'opérateur et ses partenaires

a) Transparence comptable : La comptabilité prévue à l'article 18 du cahier des charges annexé au décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996, les éléments pertinents du système d'information, les données comptables et les comptes prévus au 13.1 sont communiqués à l'Autorité de régulation des télécommunications à sa demande. La comptabilité ainsi que les éléments du système d'information, les données comptables et les comptes individualisés sont audités périodiquement par un organisme indépendant désigné par l'Autorité de régulation des télécommunications de manière à permettre une mise à jour annuelle des éléments et données nécessaires à l'application du code des postes et télécommunications. Cet audit vérifie notamment la cohérence des comptes individualisés avec la comptabilité générale et la comptabilité analytique de l'opérateur. Les auditeurs doivent être indépendants des commissaires aux comptes de l'opérateur. Ils publient une déclaration de conformité à la suite de l'audit. Cet audit peut être le même que celui prévu à l'article 18 du cahier des charges annexé au décret no 96-1225 du 27 décembre 1996 susvisé. Les comptes individualisés sont audités chaque année : ils sont préparés par l'opérateur et présentés aux auditeurs avant le 1er octobre de l'année suivant l'année considérée ; ils sont audités puis communiqués

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

à l'Autorité de régulation des télécommunications dans un délai de deux mois.

b) Transparence dans les relations avec les autres entités du groupe de l'opérateur et ses partenaires : L'opérateur explicite les conditions dans lesquelles ses filiales, ses partenaires, ainsi que les activités pour lesquelles il dispose d'une autorisation autre que la présente, utilisent ses prestations, selon les modalités suivantes : une convention est signée par les parties lorsque cette utilisation est le fait d'une filiale ou d'un partenaire de l'opérateur ; un protocole est établi lorsque cette utilisation est le fait d'une activité pour laquelle l'opérateur dispose d'une autre autorisation que la présente. Ces conventions ou protocoles doivent porter sur les prestations suivantes : - les services commercialisés par l'opérateur, notamment les liaisons louées ; - l'accès au réseau de l'opérateur et ses services d'interconnexion ; - les activités de commercialisation et de publicité de l'opérateur ; - les activités de recherche et de développement de l'opérateur ; - les éventuels transferts d'information sur les clients. Ces conventions et protocoles sont communiqués à l'Autorité de régulation des télécommunications à sa demande.

13.4. Conditions d'utilisation d'informations communes à plusieurs activités ou services

L'opérateur ne doit pas utiliser les informations qu'il obtient dans le cadre de ses relations de fourniture de services à des entreprises concurrentes à d'autres fins que celles prévues dans le cadre de la fourniture du service concerné.

13.5. Révision

Le présent chapitre pourra être révisé pour tenir compte de l'évolution de la situation du titulaire au regard des conditions d'exercice de la concurrence sur le marché ou les marchés couverts par la présente autorisation. Si l'opérateur le demande, ces modifications peuvent comprendre une disposition précisant un délai à l'expiration duquel elles s'appliqueront. CHAPITRE XIV Conditions nécessaires pour assurer l'équivalence de traitement des opérateurs internationaux conformément aux dispositions des III et IV de l'article L. 33-1 L'opérateur est tenu de répondre, dans les conditions fixées par l'article L. 34-8, aux demandes d'interconnexion émanant

d'opérateurs autorisés dans les pays offrant l'équivalence de traitement. L'équivalence de traitement se traduit dans un pays par l'existence de droits d'accès au marché et d'interconnexion équivalents à ceux reconnus par la réglementation française. L'équivalence de traitement est assurée de plein droit pour les pays appartenant à l'Espace économique européen et, pour les autres pays, est appréciée par le ministre chargé des télécommunications sur proposition de l'Autorité de régulation des télécommunications, en fonction notamment des accords internationaux en vigueur. Pour l'acheminement du trafic international en provenance ou à destination d'un pays où l'équivalence de traitement n'est pas assurée, l'opérateur prend toute disposition utile pour garantir l'absence de discrimination entre lui et ses concurrents, notamment dans la détermination des taux de retour du trafic et des taxes de répartition appliqués par les opérateurs de ce pays. Il informe l'Autorité de régulation des télécommunications de toutes mesures prises à cet effet et de toutes difficultés éventuelles rencontrées dans la recherche de cet objectif. Lorsque : - l'opérateur achemine du trafic téléphonique international en provenance ou à destination de pays où l'équivalence de traitement n'est pas assurée, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un pays n'appartenant pas à l'Espace économique européen ; - et que l'Autorité de régulation des télécommunications constate, pour le trafic téléphonique entre la France et ce pays, que l'égalité des conditions de concurrence ne peut être préservée au bénéfice des autres opérateurs autorisés, l'opérateur peut être tenu, sur demande de l'Autorité de régulation des télécommunications, d'offrir aux opérateurs autorisés, en application des articles L. 33-1 et L. 34-1, l'accès aux infrastructures de transmission et de commutation utilisées pour l'acheminement du trafic concerné, dans des conditions propres à rétablir l'égalité des conditions de concurrence. Les dispositions des articles L. 34-8 et L. 36-8 s'appliquent aux demandes formulées par les autres opérateurs et aux accords conclus dans ce cadre. L'application de la présente clause s'effectue dans le respect des engagements internationaux souscrits par la France.

CHAPITRE XV Conditions nécessaires pour assurer l'interopérabilité des services

L'opérateur se conforme en particulier aux prescriptions techniques arrêtées par l'Autorité

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

de régulation des télécommunications dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 (3°) du code des postes et télécommunications et applicables au réseau et aux services fournis sur ce réseau en vue de garantir leur interopérabilité. L'opérateur se conforme également aux conditions d'interconnexion définies au chapitre XII qui garantissent l'interopérabilité des services.

CHAPITRE XVI Obligations permettant le contrôle du cahier des charges par l'Autorité de régulation des télécommunications

L'opérateur doit fournir à l'Autorité de régulation des télécommunications des éléments chiffrés relatifs à l'exploitation de son réseau dans les domaines financiers, commerciaux et techniques. Il s'engage notamment à communiquer à l'Autorité de régulation des télécommunications les informations suivantes : Sans délai : - toute modification dans le capital et les droits de vote de l'opérateur autorisé et, dans le cas des sociétés cotées en bourse, toute déclaration de franchissement de seuil ou modification des membres du conseil d'administration ; Au moins un mois avant leur mise en oeuvre : - modification de l'un des éléments figurant dans la demande d'autorisation ; - description de l'ensemble des services offerts ; Avant leur mise en oeuvre : - tarifs et conditions générales de l'offre ; Selon une périodicité qui sera définie par décision de l'Autorité de régulation des télécommunications : - les données de trafic et de chiffre d'affaires ; - les informations relatives à l'utilisation qualitative et quantitative des ressources attribuées par l'Autorité de régulation des télécommunications, notamment fréquences et numéros ; - les informations nécessaires au calcul des contributions au financement du service universel ; - les données relatives à la qualité de service, notamment au regard des indicateurs pertinents permettant de l'apprécier, et aux conventions d'acheminement de trafic signées avec un opérateur français ou étranger ; Dès leur conclusion : - l'ensemble des conventions d'interconnexion. Lorsque l'opérateur fait appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses engagements au regard des informations à transmettre à l'Autorité de régulation des télécommunications. A la demande de l'Autorité de régulation des télécommunications motivée au titre de

l'exercice de l'une de ses compétences, l'opérateur fournit d'autres informations nécessaires qui sont traitées dans le respect du secret des affaires, et notamment : - les contrats entre l'opérateur et les distributeurs, revendeurs ou sociétés de commercialisation ; - l'ensemble des conventions d'occupation du domaine public non routier ; - les conventions de partage des infrastructures ; - les contrats avec les clients ; - toute information nécessaire à l'instruction par l'Autorité de régulation des télécommunications des demandes de conciliation en vue de régler les litiges entre opérateurs, conformément aux dispositions de l'article L. 36-9 ; - les contrats avec les opérateurs des pays tiers ; - toute information nécessaire pour vérifier le respect de l'égalité des conditions de concurrence, et notamment les conventions ou contrats conclus entre les filiales de l'opérateur, les sociétés appartenant au même groupe ou des branches d'activité de l'opérateur distinctes de celles couvertes par la présente autorisation. L'Autorité de régulation des télécommunications peut exercer un contrôle du respect des conditions de l'autorisation. Ce contrôle s'effectue dans les conditions définies par le code des postes et télécommunications, et notamment les articles L. 32-4 et L. 36-13.

CHAPITRE XVII Taxes dues pour la délivrance, la gestion et le contrôle de l'autorisation

L'opérateur doit acquitter les taxes de constitution de dossier, les frais de gestion et de contrôle dont les montants et les modalités sont précisés dans les lois de finances.

CHAPITRE XVIII Egalité de traitement et information des utilisateurs

18.1. Egalité de traitement

Le service fourni dans le cadre de la présente autorisation tel que décrit dans l'offre commerciale de l'opérateur est ouvert à tous ceux qui en font la demande dans le respect des conditions générales de l'offre de l'opérateur, sous réserve de maintenir la qualité de service telle qu'elle est définie au chapitre II du présent cahier des charges. A cette fin, l'opérateur organise son réseau et son service de manière à pouvoir satisfaire, dans des délais convenables, toute demande raisonnable au regard de son offre commerciale. Les clients doivent être traités de manière non discriminatoire.

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

18.2. Information des utilisateurs

L'opérateur informe le public sur : - les conditions générales et contractuelles de fourniture du service fourni dans le cadre de la présente autorisation, y compris celles relatives à la qualité de service ; - les tarifs de ses offres, y compris les formules de réductions tarifaires. Il met à disposition ces informations, tenues à jour, dans ses points de vente et par un moyen téléphonique ou électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable. L'opérateur communique ces informations à l'Autorité de régulation des télécommunications avant de les porter à la connaissance du public.

18.3. Contrats

Les contrats conclus avec les utilisateurs pour la fourniture du service téléphonique au public précisent au minimum : - les conditions générales d'offres, notamment les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ; - les compensations accordées par l'opérateur à l'utilisateur en cas de manquement aux exigences de qualité précisées au chapitre II du présent cahier des charges ; - les procédures de recours et d'indemnisation dont dispose l'utilisateur en cas de préjudice qu'il subit dont les conditions de traitement amiable des litiges ; - les conditions d'interruption du service, en cas de factures impayées, après mise en demeure de l'abonné. Chaque utilisateur reçoit les contrats conclus avec l'opérateur pour les prestations qu'il souscrit. Les conditions contractuelles sont communiquées, sur demande, à l'Autorité de régulation des télécommunications.

18.4. Mode de commercialisation des services offerts

Si l'opérateur souhaite faire appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans les relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de leurs engagements au regard des obligations de l'opérateur prévues dans le présent cahier des charges. Ces sociétés peuvent proposer des contrats d'abonnement au service de l'opérateur, ce dernier conservant la responsabilité de la fourniture du service à ses abonnés.

ANNEXE AU CAHIER DES CHARGES

Indicateurs de qualité de service applicables au service universel

1° Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau : huit jours calendaires. Définition : délai moyen exprimé en jours ouvrables mesuré entre la date où la demande de raccordement au réseau est déposée à l'agence commerciale et la date où la ligne est construite.

2° Taux de défaillance par raccordement : 7,5 %. Définition : nombre, rapporté à 100 lignes principales, de signalisations de service interrompu ou dégradé faites par les abonnés, la faute étant imputable au réseau de l'opérateur et nécessitant une action de réparation ; sont exclues les fautes propres à tout équipement situé côté abonné par rapport au point de terminaison du réseau.

3° Temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant : 15%. Définition : taux de dérangements d'abonnés non relevés le jour même ou le jour ouvrable suivant rapportés au nombre de signalisations ayant donné lieu à relève.

4° Taux de défaillance des appels : 0,7 %. Définition : pourcentage d'appels n'ayant pu aboutir du fait du réseau téléphonique de l'opérateur, par rapport au nombre d'appels correctement effectués par les usagers. Sont exclus les appels vers les jeux.

5° Durée d'établissement de la communication : 2,9 secondes. Définition : intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation.

6° Statistiques de qualité de transmission : à fixer. Pour mémoire, indicateur non encore défini au niveau communautaire.

7° Temps de réponse pour les services par standardiste : 70 %. Définition : pourcentage d'appels vers les services de renseignements

ACTOBA

Droit des Médias et des Réseaux de communication

w w w . a c t o b a . c o m

pour lesquels un standardiste répond en moins de quinze secondes après l'arrivée de l'appel au centre de renseignements. 8° Proportion des postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement, mesuré par le taux de publiphones en dérangement plus de vingt-quatre heures : 0,6%. Définition : nombre moyen de publiphones reconnus par le système de télésurveillance comme étant probablement en dérangement, pendant plus de vingt-quatre heures, pour 100 publiphones en exploitation. 9° Précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture : 0,08 %. Définition : taux de réclamations écrites ou verbales reçues pour 100 lignes principales ayant donné lieu à l'ouverture d'un dossier dans les services commerciaux. Les indicateurs sont calculés sur la base de douze mois glissants.