

---

**Arrêté du 3 mars 2005 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (publiphonie)**

---

Le ministre délégué à l'industrie,

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 33-1, L. 35 à L. 35-8, L. 36-7 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 121-83, L. 121-84 et L. 121-85 ;

Vu la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom ;

Vu la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

Vu le décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques ;

Vu le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 relatif au contrôle des tarifs du service universel des communications électroniques ;

Vu l'avis d'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante du service universel des communications électroniques prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu le dossier de candidature déposé le 16 décembre 2004 par la société France Télécom en réponse à l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante du service universel des communications électroniques prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu le rapport d'instruction de l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante du

service universel des communications électroniques prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 1er mars 2005 ;

Vu le courrier de la société France Télécom en date du 23 février 2005 ;

Vu l'avis n° 2005-0196 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 2 mars 2005,

Arrête :

## Article 1

La société France Télécom est désignée, pour une durée de quatre ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, la composante du service universel prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

## Article 2

Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 3 mars 2005.

Patrick Devedjian

## ANNEXE

## Article 2

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIÉTÉ  
FRANCE TÉLÉCOM CHARGÉE DE FOURNIR  
LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL  
PRÉVUE AU 3° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU  
CODE DES POSTES ET DES  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

### Publiphonie

#### Préambule

Dans le présent cahier des charges, les mots : « l'opérateur » désignent la société France Télécom, désignée par le ministre chargé des communications électroniques pour fournir la composante du service universel prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

#### Article 1er

##### Conditions générales de fourniture

L'opérateur fournit 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 la composante du service universel prévue au 3° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Il assure en permanence la disponibilité de ces services pour l'ensemble des utilisateurs sur l'ensemble du champ géographique précité dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

L'opérateur peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie du service universel ou des services obligatoires à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par le code des postes et des communications électroniques et par le présent cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations.

L'opérateur met à disposition du public sur le domaine public des installations, dénommées publiphones, permettant d'accéder sans restriction au service téléphonique au public.

L'opérateur met à disposition du public un publiphone dans chaque commune. Dans les communes dont la population dépasse 1 000 habitants, cet opérateur implante un second publiphone.

L'opérateur assure à partir de ces publiphones l'acheminement des communications en provenance et à destination de la métropole, des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises ainsi que des pays étrangers.

L'opérateur propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ ou à destination des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi qu'à destination de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis et de Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, aux heures de faible demande.

## Article 3

### Mesures en faveur des utilisateurs handicapés

L'installation des publiphones répond aux besoins des personnes handicapées. L'opérateur veille à ce qu'une partie des publiphones établis en application de l'article 1er soient accessibles aux handicapés moteurs et aux aveugles. Le nombre de ces publiphones et leur répartition géographique tiennent compte des besoins de la population concernée.

## Article 4

### Appels d'urgence

L'opérateur assure la transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du code des postes et

# ACTOBA

## Base juridique Médias et Réseaux de Communication

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

des communications électroniques. Il ne reçoit pas de compensation au titre du service universel pour cela.

niveau de l'habitacle des cabines publiques, les tarifs de la publiphonie.

### Article 5

#### Relations avec les utilisateurs

L'opérateur assure une information claire des consommateurs sur son offre, sur les tarifs applicables dans les conditions prévues par le code des postes et des communications électroniques et par le code de la consommation, par tout moyen approprié, et notamment sous forme de messages vocaux ou par voie d'affichage au niveau de l'habitacle des cabines publiques.

### Article 6

#### Qualité de service

Les obligations relatives à la qualité de service pour la publiphonie sont mesurées par le taux de dérangement plus de vingt-quatre heures, obtenu en comptabilisant le nombre moyen de publiphones reconnus par le système de télésurveillance comme étant probablement en dérangement pendant plus de vingt-quatre heures pour cent publiphones en exploitation. Le taux maximum de publiphones en dérangement plus de 24 heures est de 0,6 %.

L'opérateur effectue des mesures de l'indicateur de qualité de service défini à l'alinéa précédent. Il communique annuellement les résultats de ces mesures au ministre chargé des communications électroniques dans le cadre du rapport prévu à l'article 10 du présent cahier des charges et à l'Autorité de régulation des télécommunications.

Les définitions, les méthodes de mesures et les résultats sont mis à la disposition du public par l'opérateur par tout moyen approprié.

### Article 7

#### Tarifs

##### 1. Information tarifaire des consommateurs

L'opérateur communique par tout moyen approprié, et notamment sous forme de messages vocaux ou par voie d'affichage au

##### 2. Modalités d'évolution des tarifs du service universel

Les tarifs de la composante du service universel objet du présent cahier des charges sont contrôlés dans les conditions prévues à l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques.

Sans préjudice des dispositions particulières en matière de contrôle tarifaire fixées en application de l'article L. 35-2, l'opérateur communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications, au moins un mois avant leur mise en oeuvre.

### Article 8

#### Dispositions comptables et financement

Conformément à l'article R. 20-32 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités qui doivent permettre, notamment, d'évaluer le coût net de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges et de vérifier le respect du principe de l'orientation des tarifs vers les coûts.

Les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont mis à la disposition de l'Autorité de régulation des télécommunications à la demande de cette dernière. Ils sont audités périodiquement, aux frais de l'opérateur 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 de la section 2 du chapitre III du titre Ier du livre II du code des postes et des communications électroniques. Les auditeurs doivent être indépendants de l'opérateur et de ses commissaires aux comptes. Les conclusions de l'audit sont rendues publiques par l'Autorité de régulation des télécommunications.

Le fonds de service universel assure, dans les conditions prévues aux articles L. 35-3 et R. 20-31 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques, le financement

# ACTOBA

Base juridique Médias et Réseaux de Communication

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

du coût net coût de l'obligation de fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges, pour un montant maximum de 22,7 millions d'euros par an (avant prise en compte de l'avantage mentionné à l'article R. 20-37-1 du code des postes et des communications électroniques).

## Article 9

### Durée de la désignation

Sans préjudice de l'article L. 35-8 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur est désigné pour fournir la composante du service universel objet du présent cahier des charges pour une durée de quatre ans.

## Article 10

### Relations avec l'administration

L'opérateur transmet chaque année au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications un rapport sur la mise en oeuvre des obligations fixées par le présent cahier des charges. Ce rapport comprend un bilan de la mise en oeuvre des articles 2 et 3, les résultats des mesures de l'indicateur de qualité de service mentionné à l'article 6 et une évaluation du prix moyen à la minute de communication par type de communication.