

---

### Décret n° 2004-1222 du 17 novembre 2004 relatif aux obligations de service public et au financement du service universel des communications électroniques et modifiant le code des postes et des communications électroniques

---

Le Premier ministre,

« Section 1

Sur le rapport du ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, et du ministre délégué à l'industrie,

« Le service universel et les modalités de désignation

des opérateurs chargés du service universel

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 ») ;

« Art. R. 20-30. - Le service universel est assuré sur l'ensemble du territoire de la métropole, des départements d'outre-mer et des collectivités de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon dans les conditions fixées par la présente section.

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 35 à L. 35-8, L. 36-7, R. 10-7, R. 10-8 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

« Tout opérateur chargé de fournir une des composantes du service universel, en application de l'article L. 35-2, ou un service obligatoire, en application de l'article L. 35-5, 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.

Vu le code de la consommation ;

Vu la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom, et notamment son article 9 ;

« Un 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 présent code et par son cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations.

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques en date du 23 juin 2004 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 29 juin 2004 ;

Le Conseil d'Etat (section des travaux publics) entendu,

« Art. R. 20-30-1. - L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionné au 1° de l'article L. 35-1 fournit à toute personne relevant du champ d'application défini à l'article R. 20-30 qui en fait la demande :

Décrète :

#### Article 1

Le chapitre III du titre Ier du livre II de la deuxième partie du code des postes et des communications électroniques (Décrets en Conseil d'Etat) est intitulé : « Les obligations de service public ».

« - un raccordement à un réseau téléphonique public ;

#### Article 2

La section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II de la deuxième partie du code des postes et des communications électroniques (Décrets en Conseil d'Etat) est ainsi rédigée :

« - une offre d'abonnement permettant d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à un débit suffisant pour permettre un accès à internet ; le débit suffisant correspond à celui normalement offert par une ligne téléphonique ;

« - une offre de communications téléphoniques en provenance et à destination de la métropole,

des départements d'outre-mer, des collectivités 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 chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir cette composante du service universel effectue les raccordements nécessaires dans les meilleurs délais, conformément aux objectifs de qualité de service définis en application de l'article R. 20-30-7. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'abonné bénéficie d'une compensation financière ou commerciale.

« Cet opérateur fournit gratuitement aux abonnés, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services énumérés ci-après d'interdiction sélective des appels sortants proposés dans le cadre de son offre de service téléphonique :

« - interdiction des appels internationaux ;

« - interdiction des appels interurbains ;

« - interdiction des appels nationaux vers les mobiles ;

« - interdiction des appels vers les numéros du plan national de numérotation mettant en oeuvre des mécanismes de reversement au destinataire final de la communication ou partiellement payés par celui-ci.

« Cet opérateur fournit l'offre de tarifs spécifiques à certaines catégories de personnes rencontrant des difficultés particulières dans l'accès au service téléphonique en raison de leur revenu prévue à l'article R. 20-34.

« Cet opérateur fournit les services obligatoires définis à l'article L. 35-5 dans les conditions prévues par son cahier des charges.

« Art. R. 20-30-2. - L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 2° de l'article L. 35-1 édite un annuaire universel des abonnés au service téléphonique au public, fixe et mobile, sous forme imprimée et électronique, et fournit un service universel de renseignements dans les conditions prévues aux articles L. 35-4, R. 10-7 et R. 10-8.

« Art. R. 20-30-3. - L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 3° de l'article L. 35-1 met à disposition du public sur le domaine public des installations, dénommées publiphones, permettant d'accéder sans restriction au service téléphonique au public.

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

« Cet opérateur assure à partir de ces publiphones l'acheminement des communications en provenance et à destination de la métropole, des départements d'outre-mer, des collectivités 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.

« Art. R. 20-30-4. - En application du 4° de l'article L. 35-1, les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir une ou plusieurs des composantes du service universel assurent aux utilisateurs handicapés l'accès à ce service, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en oeuvre à un coût raisonnable.

« A cet effet :

« 1° L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 1° de l'article L. 35-1 assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap ;

« 2° L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 2° de l'article L. 35-1 fournit aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel un accès gratuit au service universel de renseignements ;

« 3° L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 3° de l'article L. 35-1 veille à ce que des publiphones établis en application de l'article R. 20-30-3 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.

« Art. R. 20-30-5. - Dans le respect des dispositions des articles R. 20-30-8 et R. 20-30-11, les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir les composantes du service universel mentionnées aux 1° et 3° de l'article L. 35-1 proposent un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications au départ ou à destination des départements d'outre-mer, des collectivités 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 aux heures de faible demande.

« Art. R. 20-30-6. - La transmission et l'acheminement gratuits des appels téléphoniques d'urgence dans les conditions prévues à l'article L. 33-1, par les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir les composantes du service universel mentionnées aux 1° et 3° de l'article L. 35-1 ne donnent pas lieu à compensation au titre du service universel.

« Art. R. 20-30-7. - Les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir une ou plusieurs des composantes du service universel se conforment aux obligations de qualité de service définies par leur cahier des charges.

« Ces opérateurs publient, dans les conditions prévues par leur cahier des charges, les valeurs des indicateurs de qualité de service fixés par leur cahier des charges. Ces indicateurs comprennent ceux figurant à l'annexe III de 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).

« Art. R. 20-30-8. - Les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir une ou plusieurs des composantes du service universel informent les utilisateurs de leur offre de service universel, des tarifs correspondants et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions dans les conditions prévues par le présent code, par le code de la consommation et, le cas échéant, par leur cahier des charges.

« Ils assurent aux utilisateurs handicapés un accès à ces informations adapté à leur handicap.

« Ils mettent ces informations régulièrement mises à jour à la disposition du public dans toutes leurs agences commerciales et tous leurs points de contact avec les clients, ainsi que par un moyen électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable.

« Art. R. 20-30-9. - Les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir les composantes du service universel mentionnées aux 1° et 2° de l'article L. 35-1 ne peuvent modifier les conditions matérielles d'utilisation d'une des prestations de service universel qu'après information des utilisateurs et des organisations d'utilisateurs concernées et recueil de leurs remarques éventuelles. Les conditions et les délais de résiliation ou de modification sont publiés au moins six mois à l'avance.

« Lorsqu'il s'agit de modifications techniques entraînant des remplacements ou des adaptations significatives des installations connectées au réseau, ces opérateurs informent

au moins dix-huit mois à l'avance les utilisateurs. Les opérateurs informent les utilisateurs et les associations d'utilisateurs concernées et recueillent leurs remarques éventuelles.

« Les projets de modifications mentionnées aux deux alinéas précédents, leurs conditions de mise en oeuvre et les délais de mise en conformité des équipements font l'objet d'une approbation préalable par l'Autorité de régulation des télécommunications. Celle-ci peut également, à la demande de l'opérateur, réduire à 6 mois minimum le délai prévu à l'alinéa précédent.

« Sans préjudice des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation, les informations relatives à de nouvelles offres relevant du service universel et les modifications des offres existantes, autres que tarifaires ou relevant des deux premiers alinéas du présent article, sont publiées par les opérateurs en respectant un délai de préavis de huit jours.

« Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des obligations résultant de l'article L. 33-1 et des prescriptions techniques définies en application de l'article L. 36-6.

« Art. R. 20-30-10. - Lorsqu'un opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir une des composantes du service universel propose directement ou indirectement une prestation globale, incluant une offre de service universel et des prestations ne relevant pas du service universel, cet opérateur sépare, au titre de l'offre et de la facturation, ainsi que dans le contrat conclu avec l'utilisateur, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des autres services.

« Art. R. 20-30-11. - I. - Les tarifs des offres associées à la fourniture d'une des composantes du service universel sont fixés par l'opérateur qui en est chargé en application de l'article L. 35-2, de manière à respecter les principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts et ne dépendent pas de la nature de l'usage qui est fait du service par les utilisateurs, dès lors que cela n'affecte pas les conditions de fourniture du service.

« Les tarifs du service universel respectent le principe d'égalité et sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur. Toutefois, l'opérateur chargé de la composante du service universel mentionnée au 1° de l'article L. 35-1 prévoit, à son catalogue des prix, les conditions dans lesquelles sont effectués les raccordements de certains abonnés en cas de difficultés exceptionnelles et les tarifs correspondants.

« L'Autorité de régulation des télécommunications peut imposer à l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel mentionnée au 1° de l'article L. 35-1 de proposer une formule de paiement échelonné des frais de raccordement.

« II. - Tout opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir une des composantes du service universel établit un catalogue des tarifs pour le service universel et, le cas échéant, des prix des services obligatoires. Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de l'opérateur et les points de contact avec les clients, et est accessible à un tarif raisonnable par un moyen électronique. L'opérateur veille à ce que les utilisateurs handicapés aient accès à ce catalogue dans des conditions adaptées à leur handicap.

Cet opérateur communique ses tarifs au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications au moins huit jours avant leur application.

« Art. R. 20-30-12. - Le ministre chargé des communications électroniques lance des appels de candidatures pour la fourniture de chacune des composantes du service universel mentionnées aux 1°, 2° et 3° de l'article L. 35-1.

« Ces appels de candidatures fixent :

« 1° Les obligations minimales incombant à l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel concernée, notamment en termes de qualité de service ;

« 2° Les informations à fournir par les candidats incluant, le cas échéant, leur coût net de fourniture de la composante du service universel concernée ;

« 3° Les critères de sélection de l'opérateur chargé de la composante du service universel concernée ; ces critères sont fondés notamment sur l'aptitude de l'opérateur à fournir un service de qualité sur l'ensemble du territoire à un prix abordable à toute personne qui en fait la demande ;

« 4° La durée de dévolution de la mission de service universel, sans préjudice des dispositions de l'article L. 35-8 ; cette durée ne peut excéder cinq ans. »

#### Article 3

L'article R. 20-31 du code des postes et des communications électroniques est modifié comme suit :

I. - Au premier alinéa, les mots : « faisant l'objet » sont remplacés par les mots : « pouvant faire

l'objet ».

II. - Au a, les mots : « mentionnées au 1° du II de l'article L. 35-3 » sont remplacés par les mots : « des tarifs de la composante mentionnée au 1° de l'article L. 35-1 » et les mots : « définie à l'article R. 20-33 » sont remplacés par les mots : « définie aux articles R. 20-33 et R. 20-34 ».

III. - Au b, les mots : « au deuxième alinéa du 2° » sont remplacés par les mots : « aux 2° et 3° de l'article L. 35-1 et au troisième alinéa » et la référence à l'article R. 20-34 est supprimée.

IV. - Au cinquième alinéa, les mots : « , alinéa 1, » sont supprimés.

V. - Au cinquième alinéa, est ajoutée la phrase suivante : « Les obligations qui sont mentionnées au 4° de l'article L. 35-1 et qui s'imposent à l'ensemble des opérateurs ne peuvent faire l'objet d'une compensation ».

VI. - Il est ajouté un sixième alinéa ainsi rédigé : « Le coût net du service universel est rendu public par l'Autorité de régulation des télécommunications ».

#### Article 4

Dans le code des postes et des communications électroniques, après l'article R. 20-31, est inséré un article R. 20-32 ainsi rédigé :

« Art. R. 20-32. - Tout opérateur chargé d'une obligation de service universel en application de l'article L. 35-2 tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités qui doivent permettre, notamment, d'évaluer le coût net de cette obligation 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 présente section. 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 ».

## Article 5

L'article R. 20-33 du code des postes et des communications électroniques est modifié comme suit :

I. - Le premier alinéa du I est ainsi rédigé :

« Le coût net des obligations tarifaires correspondant aux obligations de péréquation géographique est la somme des coûts nets pertinents dans les zones non rentables, c'est-à-dire les zones qui, en raison des coûts élevés de fonctionnement et d'investissement du réseau local et de l'obligation de fournir à tous un service téléphonique de qualité à un prix abordable, ne seraient pas desservies par un opérateur agissant dans les conditions du marché. »

II. - Au deuxième alinéa du I, les mots : « du réseau téléphonique de l'opérateur de service universel », sont remplacés par les mots : « du réseau téléphonique de l'opérateur désigné en application de l'article L. 35-2 pour la fourniture de la composante mentionnée au 1° de l'article L. 35-1 ».

III. - La dernière phrase du second alinéa du I est supprimée.

IV. - La dernière phrase du premier alinéa du II est supprimée.

V. - La première phrase du deuxième alinéa du II est ainsi rédigée : « Les recettes pertinentes comprennent les recettes directes et indirectes retirées de la desserte des abonnés de la zone, notamment les recettes des services facturés entièrement ou partiellement à l'appelé. »

VI. - La dernière phrase du troisième alinéa du II est supprimée et remplacée par la phrase suivante : « Les coûts pris en compte sont ceux d'un opérateur efficace. »

VII. - Le III est supprimé.

VIII. - Le IV devient le III et les mots : « et au III » sont supprimés.

## Article 6

Au premier alinéa de l'article R. 20-35 du code des postes et des communications électroniques, les mots : « définies dans le cahier des charges de l'opérateur chargé du service universel » sont remplacés par les mots : « prévues à l'article R. 20-30-3 ».

## Article 7

L'article R. 20-36 du code des postes et des communications électroniques est modifié comme suit :

I. - Au deuxième alinéa, après les mots : « Les coûts pris en compte concernent », sont ajoutés les mots : « , le cas échéant ».

II. - Au troisième alinéa, après les mots : « Les recettes prises en compte concernent », sont ajoutés les mots : « , le cas échéant ».

III. - A la fin du même alinéa, sont ajoutés les mots : « de l'édition d'annuaires autres que l'annuaire universel ou de services associés au service universel de renseignements ».

IV. - Il est ajouté trois alinéas ainsi rédigés :

« Les opérateurs qui souhaitent offrir à leur client la possibilité de bénéficier des dispositions définies au 2° de l'article L. 35-1 dans les conditions prévues au troisième alinéa du II de l'article L. 35-3 transmettent leur demande simultanément au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des télécommunications selon la procédure décrite au premier alinéa du III de l'article R. 20-34. Le ministre se prononce au regard notamment de l'impact de la demande sur la qualité du service universel et sur le coût net total de la composante.

« Ces opérateurs respectent l'ensemble des obligations prévues par la section 1 du présent chapitre relatives aux prestations de service universel qu'ils fournissent.

« Ils transmettent annuellement à l'Autorité de régulation des télécommunications les comptes de ces prestations, audités conformément aux dispositions de l'article R. 20-32. »

## Article 8

A l'article R. 20-37 du code des postes et des communications électroniques, les mots : « arrêté du ministre chargé des télécommunications sur proposition de » sont supprimés.

## Article 9

Le dernier alinéa de l'article R. 20-37-1 du code des postes et des communications électroniques est abrogé.

## Article 10

Dans le code des postes et des communications électroniques, il est inséré, après l'article R. 20-37-1, un article R. 20-38 ainsi rédigé :

« Art. R. 20-38. - Les coûts nets des composantes du service universel mentionnées aux 1°, 2° et 3° de l'article L. 35-1 prennent en compte, le cas échéant, le coût net de l'offre mentionnée au 4° du même article. »

## Article 11

L'article R. 20-39 du code des postes et des communications électroniques est modifié comme suit :

I. - Le premier alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Les opérateurs qui contribuent au fonds de service universel sont les exploitants de réseaux ouverts au public et les fournisseurs de services de communications électroniques au public.

« La contribution de chaque opérateur au financement du service universel est calculée au prorata de son chiffre d'affaires réalisé au titre des services de communications électroniques, à l'exclusion :

« 1° Du chiffre d'affaires réalisé au titre des prestations d'interconnexion et d'accès faisant l'objet des conventions définies au I de l'article L. 34-8 et des autres prestations réalisées ou facturées pour le compte d'opérateurs tiers ;

« 2° Du chiffre d'affaires réalisé au titre de l'acheminement et de la diffusion de services de radio et de télévision ainsi que de l'exploitation d'antennes collectives.

« Dans le cadre d'offres associant des services de radio ou de télévision à des services de communications électroniques, la contribution de l'opérateur est établie au prorata du seul chiffre d'affaires lié aux services de communications électroniques.

« Pour le calcul de la contribution, il est pratiqué un abattement de 5 millions d'euros sur le chiffre d'affaires annuel ainsi calculé. »

II. - Après le quatrième (devenu le neuvième) alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« La décision prévue au premier alinéa du III de l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques est prise par l'Autorité de régulation des télécommunications ».

III. - Au septième (devenu le treizième) alinéa, les mots : « le ministre chargé des télécommunications » sont remplacés par les mots : « l'Autorité de régulation des télécommunications » ; les mots : « 31 mai » sont remplacés par les mots : « 30 avril » ; les mots : « sur proposition de l'Autorité de régulation des télécommunications, exprimée au plus tard le 30 avril de la deuxième année suivant l'année considérée » sont supprimés ; les mots : « 30 juin » sont remplacés par les mots : « 31 mai » ; les mots : « volumes constatés » sont remplacés par les mots : « chiffre d'affaires ».

## Article 12

L'article R. 20-40 du code des postes et des communications électroniques est modifié comme suit :

I. - Au deuxième alinéa, les mots : « les recettes, les volumes de trafic » sont remplacés par les mots : « les chiffres d'affaires ».

II. - Au troisième alinéa, les mots : « mentionnés aux articles L. 33-1 et L. 34-1 » sont supprimés et les mots : « volume de trafic » sont remplacés par les mots : « chiffre d'affaires ».

III. - Au quatrième alinéa, les mots : « R. 20-37-1 » sont remplacés par les mots : « R. 20-38 ».

IV. - Au même alinéa, après le mot « publie », est inséré le mot : « préalablement ».

## Article 13

Au premier alinéa de l'article R. 20-41 du code des postes et des communications électroniques, les mots : « créé au 2° du II de l'article L. 35-3 » sont supprimés.

## Article 14

L'article R. 10-8 du code des postes et des communications électroniques est modifié comme suit :

I. - Au premier alinéa, les mots : « que France Télécom édite » sont remplacés par le mot : « édité ».

II. - A la première phrase du troisième alinéa, les mots : « France Télécom » sont remplacés par les mots : « L'opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 2° de l'article L. 35-1 » et après le mot : « souscrit » sont insérés les mots : « ou, lorsqu'il s'agit d'un abonnement à la téléphonie mobile, du département où se situe l'adresse de facturation ».

III. - A la dernière phrase du troisième alinéa et au dernier alinéa, les mots : « France Télécom » sont remplacés par les mots : « cet opérateur ».

#### Article 15

L'article 1er du décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 portant approbation du cahier des charges de France Télécom est abrogé à compter du jour où auront été désignés tous les opérateurs chargés de fournir le service universel dans les conditions prévues à l'article L. 35-2 du code des postes et des télécommunications et, au plus tard, à compter du 31 décembre 2004.

#### Article 16

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, et le ministre délégué à l'industrie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 17 novembre 2004.

Jean-Pierre Raffarin

Par le Premier ministre :

Le ministre délégué à l'industrie,

Patrick Devedjian

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,

Nicolas Sarkozy