

Décision n° 2014 - 0627 - RDPI
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 27 mai 2014
portant ouverture en application de l'article L. 32-4 du code des postes et des
communications électroniques d'une enquête administrative
concernant la société Orange
relative à la qualité de service des prestations de service universel

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE), notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 35 à L. 35-6 et R. 20-30 à R. 20-44 ;

Vu l'arrêté du 31 octobre 2013 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques

Après en avoir délibéré en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction, le 27 mai 2014 ;

I. Cadre juridique

A. Dispositions du CPCE

Aux termes de l'article L. 32-4 du CPCE, l'Autorité peut « *de manière proportionnée aux besoins liés à l'accomplissement de [ses] missions, et sur la base d'une décision motivée :*

1° Recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de communications électroniques ou fournissant des services de communications électroniques les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et L. 32-3, ainsi que des obligations qui leur sont imposées par le présent code ou par les textes pris pour son application ; [...]

3° Procéder auprès des mêmes personnes à des enquêtes. [...] ».

Aux termes de l'article R. 20-30-7 du CPCE :

« Les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 3° de l'article L. 35-1 ou les composantes ou un des éléments des composantes décrites aux 1° et 2° du même article 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 "). »

L'article L. 32-1 du CPCE dispose que l'Autorité est notamment tenue de veiller :

« 12° A un niveau élevé de protection des consommateurs (...) ».

En application de ces dispositions, l'Autorité peut mener des enquêtes afin de veiller au respect des obligations imposées au titre de la désignation d'un opérateur pour fournir la composante du service universel prévue 1° et 3° de l'article L. 35-1 du CPCE.

B. Obligations imposées à la société Orange relatives aux indicateurs de qualité de service au titre de sa désignation pour fournir la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE (service téléphonique)

L'arrêté du 31 octobre 2013 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE dispose que « *La société Orange est désignée, pour une durée de trois ans, pour fournir, dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé, l'ensemble des prestations de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.* ».

L'article 3 du cahier des charges annexé à l'arrêté précité précise que « *La qualité de service est mesurée au regard des indicateurs figurant à l'annexe I pour les prestations de service universel et à l'annexe II pour les services complémentaires.*

L'annexe I précise les modalités de mesure de ces indicateurs et les valeurs minimales les concernant qui doivent être respectées par l'opérateur. Elle indique aussi les informations qui doivent être fournies par l'opérateur aux pouvoirs publics ainsi qu'aux utilisateurs ».

II. Analyse de l'Autorité

1. Informations communiquées à l'Autorité et relatives au service téléphonique

Le 31 mars 2014, la société Orange a communiqué à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un rapport au titre de la composante de « service téléphonique » pour l'année 2013. Le 30 avril 2014, elle a transmis un rapport au titre de cette composante relatif au premier trimestre 2014.

La société Orange a également transmis trois fichiers Excel contenant les indicateurs régionaux, dénommés de la façon suivante :

- « SU- Rapport 2013- Indicateurs Service Téléphonique »,
- « SU- Rapport 2013- Indicateurs Publiphonie »,
- « SU- Rapport QS T1 2014- Indicateurs ».

2. Informations non communiquées à l'Autorité par Orange et relatives au service téléphonique

L'Autorité constate que les indicateurs de qualité de service pour l'année 2013 concernant la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE n'ont pas tous été

communiqués à l'Autorité de régulation des postes et des communications électroniques, en méconnaissance des prescriptions prévues par le cahier des charges annexé à l'arrêté du 31 octobre 2013 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE.

Il semble en outre que pour certains indicateurs, la méthode employée ne soit pas conforme à celle du cahier des charges.

3. Valeurs des indicateurs communiqués à l'Autorité relatifs au service téléphonique pour l'année 2013

L'Autorité constate que certains indicateurs présentés par la société Orange relatifs à la qualité de service pour l'année 2013 concernant la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE sont non conformes aux objectifs fixés par le cahier des charges annexé à l'arrêté du 31 octobre 2013 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE. Ainsi, pour l'année 2013 :

- Seules 78% des défaillances téléphoniques ont été réparées en moins de 48h alors que ce taux devrait être supérieur à 85% ;
- le délai de réparation des défaillances suivant la signalisation est de 67 heures au lieu de 48 heures pour la mesure des 85% des défaillances relevées le plus rapidement ;
- le délai de réponse aux réclamations des usagers, pour la mesure des 80% des réclamations traitées le plus rapidement est de 6 jours alors qu'il devrait être inférieur à 5 jours ;
- le délai de réponse aux réclamations des usagers, pour la mesure des 95% des réclamations traitées le plus rapidement est de 21 jours alors qu'il devrait être inférieur à 15 jours.

En outre, certains indicateurs se sont dégradés au premier trimestre 2014, ainsi :

- le délai de raccordement initial pour la mesure des 95% des raccordements effectués le plus rapidement est de 14 jours sur l'ensemble des lignes ;
- Seules 78% des défaillances téléphoniques ont été réparées en moins de 48h alors que ce taux devrait être supérieur à 85% ;
- le délai de réparation des défaillances suivant la signalisation est de 76 heures pour la mesure des 85% des défaillances relevées le plus rapidement.

Il appartient à l'Autorité de recueillir l'ensemble des informations et documents nécessaires auprès de la société Orange permettant de vérifier le respect des obligations fixées par les cahiers des charges des arrêtés portant désignation de la société Orange pour fournir les composantes du service universel prévues au 1° de l'article L. 35-1 du CPCE.

En conséquence, une enquête administrative est ouverte et confiée aux agents de l'Autorité, conformément à l'article L. 32-4 du CPCE. Dans le cadre de cette enquête, les agents pourront notamment :

- demander la communication à la société Orange de tous documents et informations nécessaires, et ;
- procéder, au besoin, à des enquêtes et constatations sur place.

Décide :

Article 1^{er} : Une enquête administrative est ouverte sur le fondement de l'article L. 32-4 du CPCE à l'égard de la société Orange. Cette enquête a pour objet d'obtenir les informations ou documents nécessaires pour vérifier le respect par la société Orange des obligations fixées par le cahier des charges annexé à l'arrêté du 31 octobre 2013 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1^o de l'article L. 35-1 du CPCE.

Article 2 : Le directeur général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision.

Article 3 : La présente décision ainsi que les noms des agents de l'Autorité chargés de mener les mesures d'enquête seront notifiés aux personnes mentionnées à l'article 1^{er}. Elle sera publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 27 mai 2014

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI