



Février 2019

La société Orange mise en demeure par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes)

Fin 2017, la société Orange a été renouvelée comme opérateur du service universel de téléphonie pour une durée de trois ans. Elle doit donc fournir les prestations de raccordement et de service téléphonique. Ces prestations sont encadrées par un cahier des charges dont le but est de garantir l'accès au service téléphonique pour tous les citoyens à un prix abordable. Il fixe également **des critères de qualité à respecter, que l'ARCEP est tenue de vérifier.**

De nombreux élus et abonnés ayant fait remonter une nouvelle dégradation de la qualité de service, **j'ai interpellé l'ARCEP sur ses obligations.**

Extraits de mon courrier à l'ARCEP (12/11/2018)

« Je tiens à solliciter de l'ARCEP des actions concrètes afin **que le groupe Orange se mette enfin en conformité avec les dispositions du code des postes et communications électroniques.**

En novembre 2013, une tempête s'était abattue sur le territoire français. Un début d'automne clément n'avait pas permis de défeuiller les arbres. Ainsi, les chutes massives de neige grasse cumulées à la persistance du feuillage avaient conduit à de nombreuses chutes de branches et d'arbres, avec pour conséquence d'innombrables dégâts sur les infrastructures téléphoniques entraînant des ruptures de lignes téléphoniques.

Face à cette situation, j'ai alors déposé une proposition de loi visant à réinstaurer une servitude d'élagage au profit de l'opérateur en charge du service universel de téléphonie.

L'article 85 de la loi du 7 octobre 2016 a instauré une obligation de conventionnement dans le but d'entretenir les abords des lignes aériennes.

Malgré cette avancée législative, des chutes massives de neige grasse survenues dans la nuit du 30 au 31 octobre 2018 ont eu les mêmes

répercussions sur le réseau aérien de téléphonie. On ne compte plus les poteaux cassés et les endroits où les fils sont à terre.

Cette situation est indéniablement liée, pour une grande partie, au fait que **le groupe Orange n'a pas souhaité se conformer aux nouvelles dispositions** l'obligeant à proposer des conventions dans le but d'entretien des abords des lignes téléphoniques.

Cette situation est parfaitement intolérable. Néanmoins, elle perdure et devient la règle instaurée unilatéralement par l'opérateur.

Ainsi, votre rôle étant de contrôler que l'opérateur, en charge du service universel de téléphonie, respecte ses obligations légales, je vous sollicite afin de connaître **quelles seront les sanctions infligées à l'opérateur** et quelles actions l'ARCEP compte mener afin que le respect de la loi soit réellement effectif ».

La mise en demeure d'Orange

« Dans le cadre de sa désignation comme prestataire de la composante du service universel, la société Orange doit se conformer, à son obligation de qualité de service définie par son cahier des charges. Les indicateurs relatifs à la qualité de service fournis par la société Orange montrent une dégradation globale de la qualité de service des prestations de service universel.

Sur les deux premiers trimestres 2018, les résultats obtenus sur de nombreux indicateurs connaissent une dégradation ou s'éloignent des valeurs fixées par l'arrêté de désignation.

Les instances de raccordement ayant une ancienneté supérieure à 14 jours sont de 19 % au premier trimestre 2018 alors que la valeur maximale annuelle fixée par le cahier des charges est de 15 %.

Le délai pour traiter au minimum 85 % des dérangements d'abonnés, qui s'élève respectivement à 70 h et 63 h pour les premier et

deuxième trimestres 2018, est bien supérieur à l'objectif annuel fixé à 48 h maximum.

Le pourcentage des instances de réparation ayant une ancienneté supérieure à 7 jours s'établit à 21 % et 21,1 % au premier et deuxième trimestre 2018 et dépasse ainsi de 6 points l'obligation de qualité de service puisque la valeur maximale annuelle est fixée à 15 %.

S'agissant du délai pour répondre à 95 % des réclamations des usagers, il s'élève à 15,8 jours pour les premiers et deuxièmes trimestres 2018 alors que la valeur annuelle devant être respectée est fixée à 15 jours maximum.

Par conséquent, il existe **un doute sérieux sur la capacité d'Orange à rétablir un niveau de qualité de service lui permettant de se conformer à son obligation de service.**

La société Orange a avancé plusieurs arguments pour justifier les dégradations constatées sur les valeurs des indicateurs.

Au regard des **difficultés relatives aux « événements météorologiques intenses »** du début d'année 2018, invoquées par Orange, il convient de souligner que, si certains aléas climatiques rencontrés lors des deux premiers trimestres en France pourraient être jugés comme « exceptionnels », ceux-ci ne revêtent pas dans leur ensemble, par leur intensité ou leur fréquence, un caractère nouveau par rapport à ce qui a pu être constaté les années précédentes, pendant les mêmes périodes, en France.

Concernant **la recrudescence des vols de câbles** alléguée par Orange, aucun élément fourni par la société Orange ne permet d'en appréhender l'ampleur, en l'absence d'éléments chiffrés communiqués par cette dernière.

S'agissant de l'argument **d'une hausse des travaux de génie civil**, bien que leur volumétrie puisse augmenter par rapport aux années antérieures en raison de l'accélération du déploiement des boucles locales optiques, l'évolution de celle-ci pouvait être anticipée par Orange au moment de sa candidature en tant qu'opérateur prestataire du service universel.

Par ailleurs, au regard des valeurs renseignées par la société Orange pour les indicateurs relatifs au délai de réparation d'une défaillance téléphonique, au délai de raccordement initial pour l'ensemble des lignes et au taux de panne par raccordement, **il existe des différences notables en matière de qualité de service sur le territoire entre unités d'intervention, au détriment de celles caractérisées par les densités de**

population les plus faibles. Or, il convient d'assurer en permanence la disponibilité de l'offre de service universel sur l'ensemble du territoire, quelle que soit la localisation de l'utilisateur.

La société Orange est mise en demeure de respecter son obligation de qualité de service prévue par l'arrêté du 27 novembre 2017 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 télécommunications électroniques ».

Cette mise en demeure va certes dans le bon sens. Néanmoins, **j'ai décidé de relancer l'ARCEP en demandant des sanctions à l'encontre d'Orange** pour le non respect des articles du code civil : ceux relatifs aux emprises sur les domaines publics et sur les propriétés privées et ceux concernant la mise en place des conventions d'entretien des abords des lignes.

Un entretien préventif des abords aurait en effet très certainement une bonne incidence sur le maintien des lignes lors d'aléas climatiques.

Extraits du nouveau courrier à l'ARCEP (11/01/2019)

« J'ai bien pris note que l'ARCEP allait mettre en place des sanctions à l'encontre d'Orange pour le non respect des critères de qualité.

Cependant, je tiens à vous faire remonter les réalités de nos territoires et les difficultés rencontrées par les abonnés lors d'une rupture de ligne téléphonique. [...]

Ces situations m'amènent à être très circonspect quant à la méthodologie employée pour renseigner les critères qualitatifs.

Outre le fait qu'Orange ne daigne pas adresser des conventions permettant l'entretien des abords des lignes téléphoniques, il apparaît également qu'un grand nombre de lignes téléphoniques sont implantées sans droit ni titre.

Ainsi, non seulement Orange ne s'acquitte pas de son obligation de dédommagement en direction des collectivités ou des particuliers, mais il tente d'imposer la charge de l'entretien aux propriétaires.

Ces méthodes sont scandaleuses et parfaitement illégales.

Aussi, je vous sollicite à nouveau afin que l'ARCEP sanctionne Orange pour le non respect des articles précédemment cités. ».