

FICHE 3

Que faire en cas de défaillance du service téléphonique ?

QUELS TYPES DE SERVICES INCLUT LE SERVICE UNIVERSEL (SU) ?

- le SU concerne uniquement le service de téléphonie fixe ;
- les dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de services haut ou très haut débit, *via* des *box* par exemple, relèvent des services consommateurs des opérateurs et n'entrent pas dans le champ du SU (problèmes de connexion à internet, téléphonie sur IP, dysfonctionnement du matériel...);
- la téléphonie mobile ne relève pas non plus du service universel.

QUELS TYPES DE TECHNOLOGIE LE PRESTATAIRE DU SU PEUT-IL UTILISER ?

Selon l'arrêté du 27 novembre 2017 désignant l'opérateur en charge du SU, la fourniture du service peut être fourni indifféremment *via* un réseau cuivre, fibre ou radio, selon le choix du prestataire qui définit l'infrastructure physique et la technologie les mieux adaptées à la situation de chaque usager. Néanmoins, le prestataire du SU ne peut effectuer qu'au maximum 1 % de tous les raccordements *via* des supports non filaires (satellite ou radio) durant sa période de désignation.

QUE FAIRE EN CAS DE DÉFAILLANCE DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE ?

Usagers : en cas de problème expérimenté par un ou plusieurs d'entre eux (pas de raccordement, ligne coupée, etc.)

L'utilisateur victime de défaillance du service téléphonique doit signaler individuellement le problème à l'opérateur prestataire, actuellement Orange :

- par téléphone au 3900 (réservé aux particuliers) ou au 3901 (réservé aux professionnels);
- par internet : <https://assistance.orange.fr/>

Collectivités : en cas d'urgence ou de danger identifié, ou quand des cas individuels persistent.

Une collectivité, lorsqu'elle constate une situation d'urgence (par exemple câble téléphonique à terre) ou a été informée par un ou plusieurs de ses administrés d'un dysfonctionnement relevant du SU (client qui ne parvient pas à obtenir un raccordement au service téléphonique, lignes coupées) peut le signaler à l'opérateur prestataire par le biais d'outils dédiés :

- *via* l'application Signal Réseaux : <https://signal-reseaux.orange.fr/> ;
- au numéro gratuit dédié : 0 800 083 083 (24h/24, 7j/7).

Si le problème persiste, la collectivité peut s'adresser à la direction régionale de l'opérateur : <https://www.orange.com/fr/Groupe/Collectivites/Contacts-en-region>.

Si l'ensemble de ces démarches se révèlent infructueuses, la collectivité peut alors en informer l'Arcep, par la fourniture d'éléments étayés.

L'ADDUCTION EST-ELLE À LA CHARGE DU PROPRIÉTAIRE ?

L'adduction, c'est-à-dire le raccordement d'une maison neuve au réseau téléphonique public, peut nécessiter des travaux de génie civil (pose de poteaux et de fourreaux) importants.

- les travaux de génie civil situés sur la propriété privée et sur la voie publique dans son prolongement (« au droit du terrain »), sont à la charge du propriétaire. Il est libre de les confier à un prestataire distinct du prestataire de SU ;
- les travaux de génie civil situés sur la voie publique nécessaires au raccordement de la maison sont à la charge de l'opérateur en charge du service téléphonique. Toutefois, en cas de difficultés exceptionnelles de construction, une participation peut être facturée par l'opérateur au demandeur pour une résidence secondaire.

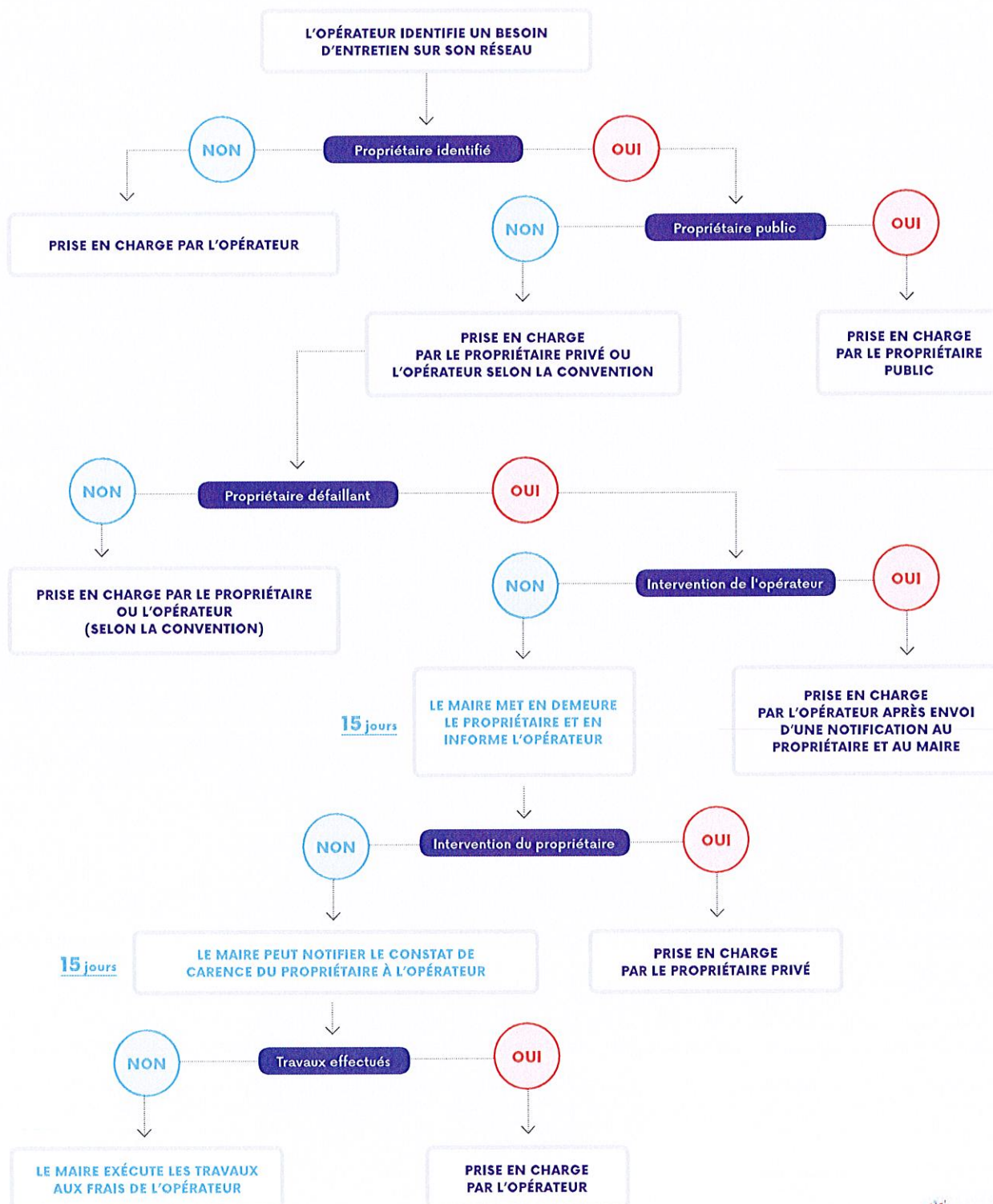
Afin de garantir la continuité des ouvrages de génie civil « client » et « opérateur », il est nécessaire de définir leur point de rencontre : le point d'adduction. Sa localisation peut être fournie par Orange.

Après ces travaux de génie civil, le raccordement, c'est-à-dire le tirage du câble, est à la charge d'Orange (hors frais de mise en service et hors résidences secondaires).

L'arrêté du 27 novembre 2017, indique, dans son paragraphe 6.2 « Information tarifaire des consommateurs » que l'opérateur doit fournir une information claire et précise permettant au consommateur de distinguer la prestation de raccordement fournie par Orange dans le cadre de sa mission de service universel de la réalisation des travaux d'adduction téléphonique.

ÉLAGAGE DES ARBRES AUX ABORDS DES RÉSEAUX TÉLÉCOMS : À QUI INCOMBE LA CHARGE ?

La prise en charge de l'élagage aux abords des réseaux de communications électroniques est une question récurrente pour les collectivités territoriales et en particulier les maires. La loi pour une République numérique de 2016 fait évoluer la législation afin de faciliter les opérations d'entretien des réseaux. L'AMF¹ et le CEREMA² ont élaboré un schéma représentant la prise en charge de l'élagage telle que le dispose désormais la loi³.



1. Association des maires de France et des présidents d'Intercommunalité.
 2. Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement.
 3. Articles L35, L47 et L51 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE). Par ailleurs, l'article L. 51 IV du CPCE vient préciser les situations dans lesquelles un réseau d'initiative publique est projeté ou déployé sur des infrastructures d'accueil partagées avec un autre réseau ouvert au public.

