

CAHIER DES CHARGES DE LA SOCIETE TIKIPHONE
RELATIF A L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION DE RESEAUX DE
TELECOMMUNICATIONS S'APPUYANT SUR LA NORME GSM ET LA NORME UMTS
PERMETTANT LA FOURNITURE AU PUBLIC DE SERVICES DE TELECOMMUNICATION
MOBILE DE DEUXIEME ET TROISIEME GENERATION

L'opérateur respecte les règles définies par la convention de l'Union internationale des télécommunications (UIT), par le règlement des télécommunications internationales, par le règlement des radiocommunications et par les accords internationaux. Il tient le ministre chargé des télécommunications informé des dispositions qu'il prend en ce domaine.

Nonobstant les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi que celles contenues dans son autorisation, l'opérateur est tenu au respect des obligations du présent cahier des charges.

DEFINITIONS

Dans le présent cahier des charges, il est fait usage de termes qui sont entendus de la manière suivante :

L'opérateur

Il s'agit du titulaire de l'autorisation, visé par l'arrêté n° 2089/CM du 16 novembre 2009 auquel est associé le présent cahier des charges.

L'ETSI

Il s'agit de l'Institut européen de normalisation en matière de télécommunication (European Telecommunications Standards Institute).

L'UIT

Il s'agit de l'Union internationale des télécommunications.

Spécification technique

Il s'agit d'un document qui décrit les caractéristiques techniques requises d'un produit ou d'un service pour que celui-ci remplisse un usage donné.

Les normes

Il s'agit des spécifications techniques approuvées par un organisme reconnu à activité normative, pour application répétée ou continue.

La norme GSM

Il s'agit de la famille de normes définies par l'ETSI constituée de la norme GSM 900 et de la norme GSM 1800.

La norme UMTS

L'Universal Mobile Telecommunications System (UMTS) est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération standardisée par l'ETSI constituant l'implémentation européenne des spécifications IMT-2000 de l'UIT pour les systèmes radio cellulaires de troisième génération.

Le protocole HSDPA

Le High Speed Downlink Packet Access est un protocole pour la téléphonie mobile parfois appelé 3,5 G ou encore 3G+ (dénomination commerciale) qui offre des performances dix fois supérieures à la 3G (UMTS R'99) dont il est une évolution logicielle.

Le service

Il s'agit du service de télécommunication mobile défini dans le chapitre A du présent cahier des charges.

Les abonnés au service

Il s'agit des clients de l'opérateur.

Les usagers itinérants

Il s'agit des clients, autres que les usagers visiteurs et les abonnés au service, abonnés aux services conformes à la norme GSM exploités par les opérateurs membres de l'association du protocole d'accord GSM, munis d'équipements terminaux compatibles avec le service Tikiphone et désireux d'utiliser le service Tikiphone.

Les conventions d'interconnexion

Les conventions d'interconnexion précisent les modalités techniques et financières de l'ensemble des relations entre l'opérateur et les autres opérateurs entrant dans le cadre défini au présent cahier des charges.

Le service des postes et télécommunications

Le service des postes et télécommunications est le service du ministère chargé des télécommunications ayant pour mission de préparer et faire appliquer la réglementation des télécommunications et d'instruire les demandes d'autorisation.

CHAPITRE A - NATURE, CARACTERISTIQUES ET ZONE DE COUVERTURE DU SERVICE ET CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DU RESEAU

A.1. DESCRIPTION DU RESEAU

L'opérateur établit un réseau radioélectrique ouvert au public conforme à la norme GSM et un réseau radioélectrique conforme à la norme UMTS, en vue de fournir au public les services de télécommunication mobiles correspondants.

Dans ce cadre, l'opérateur est autorisé à établir :

- des liaisons entre, les émetteurs radio du réseau GSM et du réseau UMTS, et les terminaux de ses abonnés ;
- des liaisons fixes d'infrastructure entre les différents éléments constituant son réseau GSM ou son réseau UMTS.

Ces liaisons fixes d'infrastructure sont constituées d'installations de transmission de l'opérateur qui peuvent être :

- des liaisons filaires établies par l'opérateur ;
- des liaisons hertziennes établies conformément aux dispositions du chapitre F relatif aux fréquences.

En outre, l'opérateur peut compléter son réseau GSM ou son réseau UMTS par des liaisons louées à l'opérateur public.

Les matériels et installations radioélectriques utilisées dans le réseau de l'opérateur doivent être conformes aux normes publiées par l'ETSI, notamment, pour la partie du réseau concernée, à la norme GSM ou à la norme UMTS.

Il utilise pour les réseaux concernés, uniquement les fréquences accordées par arrêté pris en Conseil des ministres.

A.2 CARACTERISTIQUES DU SERVICE

L'opérateur fournit au public, sur le territoire de la Polynésie française, les services de télécommunication mobile conformes à la norme GSM et à la norme UMTS.

S'agissant du GSM, il fournit au public, sur le territoire de la Polynésie française, dans les conditions prévues par la norme GSM, les services suivants :

- services de voix, incluant au minimum le service téléphonique au public et un service de messagerie interpersonnelle ;
- service de transfert de données;
- services multimédias mobiles.

S'agissant de l'UMTS, il fournit au public, sur le territoire de la Polynésie française, dans les conditions prévues par la norme UMTS, les services suivants :

- services de voix, incluant au minimum le service téléphonique au public et un service de messagerie interpersonnelle ;
- services de transfert de données ;
- services multimédias mobiles ;

Avec au minimum les services suivants et sous réserve qu'ils ne soient remplacés par des services équivalents, ou améliorés :

- services hérités du 2G :
- SMS
- MMS
- WAP (i-vini, incluant TV/Vidéo, et téléchargement de sonneries, logos, video, MP3 etc.)
- Internet mobile (3 forfaits)
- Services conso/facture (dont IVR, pas avant 2009)
- SMS abroad
- services multimédias mobiles :
- la visiophonie
- la messagerie vidéo
- services de contenus, à travers le portail i-Vini comprend :
- l'accès aux services WAP : Info et Météo, Bons Plans, Cinéma, etc.,
- l'accès aux services TV Live et Vidéo à la demande,
- en association avec des partenaires : le téléchargement de logos et sonneries.
- Option « i-vini surf + TV/Vidéo/Musique » illimité 7j/7, 24h/24

L'opérateur s'engage à implémenter l'évolution logicielle HSDPA de la norme 3G permettant d'atteindre des débits sur le lien descendant du réseau vers le terminal en mode paquet (transmission de données) des débits théoriques en téléchargement de 1,8 Mbit/s.

Il peut fournir au public un service de localisation de l'utilisateur, dans les conditions prévues par la norme GSM ou par la norme UMTS. Si l'information de localisation devait être fournie à un tiers, l'opérateur devra alors s'assurer que des mesures ont été prises pour assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations échangées, conformément aux dispositions en vigueur.

Le service téléphonique ouvert au public de l'opérateur permet à ses abonnés ou usagers itinérants munis d'équipements terminaux, lorsqu'ils sont dans la zone de couverture du réseau, d'établir des communications téléphoniques avec l'ensemble des abonnés des autres réseaux ouverts au public et d'être joints par ces derniers (sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement du poste demandeur ou demandé prévues par les contrats entre les opérateurs et leurs abonnés).

A.3. ENGAGEMENT DE COUVERTURE DU TERRITOIRE

• S'agissant du réseau GSM,

L'opérateur s'engage à couvrir 90 % de la population de la Polynésie française dans un délai de deux ans à compter de la date de publication du présent cahier des charges au Journal officiel.

• S'agissant du réseau UMTS,

L'opérateur s'engage sur un déploiement qui s'étale sur 5 ans à partir du 11 juin 2008, date de délivrance de l'autorisation d'utilisation des fréquences initiale.

Le réseau doit couvrir toute l'île de Tahiti dans les 24 mois suivants, puis doit s'étendre progressivement selon le calendrier suivant :

CALENDRIER DE DEPLOIEMENT

T1 : Date de délivrance de l'autorisation d'utilisation des fréquences

Calendrier	Couverture géographique	Couverture population	Sites
T1 + 12 MOIS	Grand Papeete (Mahina à Faa'a)	-	29
T1 + 24 MOIS	IDV	-	63
T1 + 36 MOIS	IDV, ISLV	-	103
T1 + 4 ANS	IDV, ISLV	-	143
T1 + 5 ANS	IDV, ISLV	-	183

L'opérateur mesure les indicateurs de qualité de services et se conforme aux valeurs définies en annexe au cahier des charges.

A.4. - SERVICES D'APPELS TELEPHONIQUES D'URGENCE

L'opérateur prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion et à destination des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les autorités compétentes.

L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.

Les numéros d'urgence qui doivent être acheminés gratuitement par l'opérateur sont le 15 (urgences médicales), le 112 (urgences médicales), le 17 (services de police ou de gendarmerie) et le 18 (pompiers). L'opérateur ne reçoit pas de compensation à ce titre.

CHAPITRE B - CONDITIONS DE PERMANENCE, DE QUALITE ET DE DISPONIBILITE DU RESEAU ET DES SERVICES (CLAUSE TYPE)

B.1. CONDITIONS DE PERMANENCE DU RESEAU ET DES SERVICES

L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires :

- pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de télécommunications,
- pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des abonnés dans les plus brefs délais.

L'opérateur met en oeuvre les protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes.

L'opérateur de services de téléphonie fixe ou mobile prend toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence.

B.2. DISPONIBILITE ET QUALITE DU RESEAU ET DES SERVICES

L'opérateur met en oeuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes en vigueur, en particulier au sein de l'UIT et des instances de normalisation reconnues en Polynésie française, et conformes aux engagements souscrits dans son dossier

de candidature, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout, les délais de transmission et les taux d'erreur afférents au réseau de l'opérateur.

L'opérateur mesure la valeur des indicateurs de qualité de service tels qu'ils sont définis en annexe au cahier des charges. Il informe le service des postes et télécommunications et les consommateurs des résultats de ces mesures. Il tient le service des postes et télécommunications informé des modalités qu'il a retenues pour l'information des consommateurs.

B.3 MODE D'ACCES AU RESEAU ET AUX SERVICES

L'accès de l'abonné au réseau et aux services se fait par connexion directe de ses équipements terminaux dans les conditions prévues aux articles D. 232-1 et D. 232-4 du code des postes et télécommunications.

L'opérateur ne peut s'opposer à la connexion, à son réseau, d'un équipement terminal répondant aux critères de l'article D. 232-1 dudit code.

Réseaux et services de télécommunication mobile

L'opérateur prend les mesures visant à assurer la protection contre le vol des terminaux destinés à être connectés à son réseau.

Il peut promouvoir des solutions mettant en oeuvre des bases de données des terminaux volés communes aux opérateurs de réseaux.

Dans l'attente que de telles solutions puissent constituer une protection efficace contre le vol des terminaux, l'exploitant peut faire activer, lors de la vente ou de la location-vente de terminaux, des logiciels ou des dispositifs empêchant ces terminaux de fonctionner sans adaptation préalable sur un réseau autre que le sien, sous réserve des dispositions suivantes visant à garantir la liberté de choix de l'abonné :

- l'opérateur a l'obligation d'informer l'abonné de l'existence de ce mécanisme préalablement à son activation ;
- l'abonné a le droit de demander à tout moment que ce mécanisme soit désactivé ;
- l'opérateur a l'obligation de communiquer systématiquement et gratuitement à l'abonné la procédure de désactivation de ce mécanisme à l'issue d'une période proportionnée au risque encouru, ne devant en aucun cas excéder six mois à compter de la date de conclusion du contrat.

Dans le cas où l'opérateur souhaite mettre en place un tel mécanisme, il en informe au préalable, au moins un mois avant sa mise en oeuvre effective, le service des postes et télécommunications.

CHAPITRE C - CONDITIONS DE CONFIDENTIALITE ET DE NEUTRALITE DU SERVICE AU REGARD DES MESSAGES TRANSMIS ET DES INFORMATIONS LIEES AUX COMMUNICATIONS (CLAUSE TYPE)

C.1 RESPECT DU SECRET DES CORRESPONDANCES ET NEUTRALITE.

L'opérateur prend les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis sur son réseau et le secret des correspondances.

A cet effet, l'opérateur assure ses services sans discrimination quelle que soit la nature des messages transmis et prend les dispositions utiles pour assurer l'intégrité des messages.

Il ne peut être porté atteinte à ce secret que par l'autorité publique, dans les cas et conditions posés par la loi.

L'opérateur est tenu de porter à la connaissance de son personnel, et en particulier des agents qualifiés, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du code pénal, et notamment au titre des articles 226-13, 226-15 et 432-9 relatifs au secret des correspondances.

C.2 TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.

L'opérateur est tenu d'exploiter les données à caractère personnel dans le respect de la législation en matière d'informatique, de fichiers et de liberté.

C.2.1. L'opérateur prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite.

En particulier, l'opérateur garantit à toute personne physique ou morale le droit :

- d'être mentionnée ou non sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées. La non-inscription peut être subordonnée au paiement d'une somme raisonnable et non dissuasive ;
- d'être mentionnée ou non sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs accessibles par un service de renseignements téléphoniques ;
- de s'opposer gratuitement à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de distinguer cette personne de ses homonymes, ainsi que de s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ;
- d'interdire gratuitement que les données à caractère personnel la concernant, issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs, soient employées par des tiers pour des opérations de prospection directe par voie postale ou par la voie des télécommunications ;
- d'exercer gratuitement son droit d'accès aux données à caractère personnel la concernant ainsi que son droit de rectification de celles-ci.
- de recevoir des factures non détaillées et, sur sa demande, des factures détaillées ;
- de suivre, en temps réel, la situation de son compte.

C.2.2 L'opérateur informe tout abonné, préalablement à la souscription du contrat, des droits dont il dispose en application du C.2.1 ci-dessus.

C.2.3 Lorsque les clients de l'opérateur reçoivent une facturation détaillée, les factures adressées :

- comportent un niveau de détail suffisant pour permettre la vérification des montants facturés ;
- ne mentionnent pas les appels gratuits pour l'utilisateur ;
- n'indiquent pas les deux derniers chiffres des numéros appelés, à moins que le client n'ait expressément demandé que cela soit le cas.

La facturation détaillée est disponible gratuitement pour l'abonné. Toutefois, des prestations supplémentaires peuvent être, le cas échéant, proposées à l'abonné à un tarif raisonnable.

C.2.4. Services de télécommunication fixe et mobile

C.2.4.1 L'opérateur permet à l'abonné vers lequel des appels sont transférés d'interrompre ou de faire interrompre le transfert d'appel gratuitement et par un moyen simple.

C.2.4.2 L'opérateur permet à l'abonné de s'opposer gratuitement et par un moyen simple, appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés.

Lorsqu'un usager dispose de plusieurs lignes, cette fonction est offerte pour chaque ligne.

(pour mémoire - Cette fonction doit également être proposée pour des communications effectuées à partir de cabines téléphoniques publiques.)

L'opérateur met en oeuvre un dispositif particulier de suppression de cette fonction pour des raisons liées au fonctionnement des services d'urgence ou à la tranquillité de l'appelé, conformément à la réglementation en vigueur.

Lorsqu'un abonné dispose du secret permanent, l'opérateur lui permet de supprimer cette fonction, appel par appel, gratuitement et par un moyen simple.

C.2.4.3 L'opérateur informe les abonnés lorsqu'il propose un service d'identification de la ligne appelante ou de la ligne connectée. Il les informe également des possibilités prévues aux deux alinéas suivants.

Dans le cas où l'identification de la ligne appelante est offerte, l'opérateur permet à tout abonné d'empêcher par un moyen simple et gratuit que l'identification de la ligne appelante soit transmise vers son poste. Dans le cas où l'identification de la ligne connectée est offerte, l'opérateur permet à tout abonné d'empêcher par un moyen simple et gratuit l'identification de la ligne connectée auprès de la personne qui appelle.

Dans le cas où l'identification de la ligne appelante est offerte et est indiquée avant l'établissement de l'appel, l'opérateur permet à tout abonné de refuser, par un moyen simple, les appels entrants émanant d'une ligne non identifiée. L'opérateur peut, pour des raisons techniques justifiées, demander au service des postes et télécommunications de disposer d'un délai pour la mise en oeuvre de cette fonction.

C.2.5 Sociétés de commercialisation de services

Lorsque l'opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, il veille, dans les relations contractuelles avec celles-ci, au respect de ses obligations relatives aux conditions de confidentialité et de neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications.

C.3 SECURITE DES COMMUNICATIONS.

C.3.1 Sécurité des réseaux et des services

L'opérateur prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des communications empruntant son réseau.

L'opérateur communique à titre confidentiel au service des postes et télécommunications, les dispositions prises pour la sécurisation de son réseau et de son service

C.3.2 Information de l'abonné

L'opérateur informe ses abonnés des services existants permettant le cas échéant de renforcer la sécurité des communications.

Lorsqu'il a connaissance d'un risque particulier de violation de la sécurité du réseau, l'opérateur informe les abonnés de ce risque ainsi que de tout moyen éventuel d'y remédier et du coût que cela implique.

C.3.3 Prescriptions édictées par l'État

L'opérateur se conforme aux prescriptions techniques édictées par les autorités de l'État en vertu des compétences leur revenant.

CHAPITRE D - NORMES ET SPECIFICATIONS DU RESEAU

L'opérateur communique au service des postes et télécommunications, selon les modalités que ce dernier définit, les spécifications techniques détaillées concernant les interfaces d'accès au réseau avant que celles-ci ne soient mises en oeuvre.

Ces spécifications couvrent toutes les interfaces généralement fournies.

Ces spécifications sont mises à disposition des personnes qui en font la demande, et notamment les autres opérateurs, les personnes ayant formulé une demande d'autorisation au titre de l'article D.212-1 du code des postes et télécommunications, ainsi que des installateurs admis.

L'opérateur signale au service des postes et télécommunications, sans retard indu, les caractéristiques de son réseau qui affectent le bon fonctionnement des équipements terminaux.

Les spécifications et normes des réseaux, équipements et logiciels ainsi que, le cas échéant, les protocoles de communication sont précisés dans les conventions d'interconnexion passées entre l'opérateur public et les autres opérateurs de télécommunications.

CHAPITRE E - PRESCRIPTIONS EXIGEES PAR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PAR LES OBJECTIFS D'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE ET D'URBANISME, COMPOSANT LES CONDITIONS D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC ET LES MODALITES DE PARTAGE DES INFRASTRUCTURES

L'opérateur s'efforce de partager les sites radioélectriques avec les autres utilisateurs de ces sites.

L'opérateur qui utilise pour ses besoins propres l'un des sites ou pylônes établis dans le cadre de son autorisation doit permettre à un autre opérateur d'accéder, dans des conditions équivalentes, à ce site sous réserve de faisabilité technique.

Lorsque l'opérateur envisage d'établir un site ou un pylône, il doit à la fois :

- privilégier toute solution de partage avec un site ou un pylône existant ;
- veiller à ce que les solutions d'établissement de chacun des sites ou pylônes rendent possible, sur ces mêmes sites et sous réserve de compatibilité technique, l'accueil ultérieur d'infrastructures d'autres opérateurs, sous réserve que ceux-ci aient fait connaître leur volonté de partage des sites dans l'île concernée.

L'opérateur s'engage à réutiliser, dans la mesure du possible, les sites GSM existants pour le déploiement de son réseau 3G en zone urbaine

Au terme de l'autorisation, l'opérateur démonte les antennes et les pylônes qu'il aurait installés et qui ne seraient pas utilisés à un autre usage.

Les conditions techniques et financières de partage d'infrastructures font l'objet de conventions entre opérateurs.

L'opérateur est tenu de mettre en œuvre toutes nouvelles mesures découlant de réglementations (normes, mesures de protection de l'environnement, mesures de protection des personnes et information du public, etc.) qui seront adoptées ultérieurement et portées à sa connaissance..

CHAPITRE F - DISPOSITIONS RELATIVES AUX FREQUENCES

Le service des postes et télécommunications est chargé d'assigner à l'opérateur, pour la durée de son autorisation, les fréquences radioélectriques civiles nécessaires à son activité, sous le contrôle de l'agence nationale des fréquences.

Les fréquences et bandes de fréquences attribuées au gouvernement de Polynésie français sont fixées par le Tableau national de répartition des bandes de fréquences, pris par arrêté du Premier Ministre, en application des articles L.41 et L.41-3 du code des postes et communications électroniques.

F.1. ATTRIBUTION DES FREQUENCES

La décision d'attribution des fréquences est prise après coordination locale avec les co-affectataires des bandes de fréquences. Elle est notifiée à l'opérateur par le service des postes et télécommunications. Elle précise les fréquences mises à disposition ainsi que, le cas échéant, leurs conditions d'utilisation.

Dans les bandes de fréquences utilisées pour l'établissement de liaisons fixes d'infrastructures, l'opérateur pourra se voir allouer des canaux.

F.2. CONDITIONS D'UTILISATION

Dans les canaux qui lui ont été attribués, l'opérateur demande l'accord du service des postes et télécommunications préalablement à l'implantation de stations radioélectriques.

L'opérateur communique au moins une fois par an au service des postes et télécommunications un plan d'utilisation des bandes de fréquences qui lui ont été attribuées. Ce plan décrit les utilisations actuelles et futures de ces bandes de fréquences ainsi que les applications projetées dont la mise en œuvre suppose l'attribution préalable de fréquences supplémentaires.

CHAPITRE G - ALLOCATION DES NUMEROS, REDEVANCES DUES POUR LA GESTION DU PLAN DE NUMEROTATION ET DE SON CONTROLE

G.1. MODALITES D'ATTRIBUTION DE RESSOURCES EN NUMEROTATION

L'opérateur utilise les ressources en numérotation qui lui ont été attribuées dans les conditions prévues par les textes en vigueur, notamment l'article D.212-20 du code des postes et télécommunications. L'attribution de ressources en numérotation à l'opérateur ainsi que toute modification de cette attribution font l'objet d'un arrêté du Président de la Polynésie française ou du ministre ayant reçu délégation à cet effet, tel que défini par les articles A.212-20-1 à A.212-20-42.

G.2. REDEVANCES

L'opérateur doit s'acquitter des redevances dues pour les ressources en numérotation attribuées dans les conditions prévues par les textes en vigueur, notamment l'article D.212-20 du code des postes et télécommunications.

CHAPITRE H - FOURNITURE DES INFORMATIONS NECESSAIRES A LA CONSTITUTION ET A LA TENUE DE L'ANNUAIRE OFFICIEL DE LA POLYNESIE FRANÇAISE

H.1 OPERATEUR PUBLIC

(pour mémoire)

H.2 AUTRES OPERATEURS

L'opérateur est tenu de transmettre à l'opérateur public toute information nécessaire à l'établissement et à la mise à jour de l'annuaire officiel de la Polynésie française.

L'opérateur doit apporter toute son aide dans le cadre de relations continues avec l'opérateur public pour le bon accomplissement des tâches liées à la tenue de cet annuaire. Il doit en particulier assurer la transmission de sa liste d'abonnés et le contrôle de la qualité des données transmises.

La transmission s'effectue selon les modalités et la périodicité déterminées par l'opérateur public en matière de formats, de protocoles de communication uniformisés et autres modalités techniques, dans le cadre défini par l'article D. 213-12 et les textes pris pour son application.

La transmission est dans tous les cas obligatoire, pour que l'opérateur public puisse tenir l'annuaire officiel de la Polynésie française.

La communication porte sur les données nécessaires pour identifier un abonné particulier et empêcher une confusion entre différents abonnés. Elle comporte au minimum les données suivantes : nom et/ou dénomination sociale, prénoms, adresse et coordonnées téléphoniques.

Les données supplémentaires recueillies auprès de l'abonné sur sa demande pour une inscription dans les annuaires sont transmises dans les mêmes conditions : il peut s'agir notamment des noms des autres utilisateurs, sous réserve de leur accord, ou de la profession de l'abonné.

L'opérateur communique à l'opérateur public, en même temps que les informations nécessaires à la tenue de la liste visée à l'article D.213-12, tous les éléments permettant le repérage :

1. Des abonnés qui s'opposent :

- à la mention des informations nominatives les concernant dans un annuaire et à leur communication à un service de renseignements (liste rouge) ;
- à l'inscription de l'adresse complète de leur domicile ou à l'indication de leur sexe sur un annuaire, ou à la communication de ces informations à un service de renseignements ;

2. Des abonnés qui interdisent l'utilisation des informations nominatives les concernant dans des opérations commerciales.

H.3. COMMERCIALISATION DU SERVICE

Lorsque l'opérateur fait appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de service, il doit veiller, dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses engagements au regard de la transmission par ces dernières de leur liste d'abonnés dans les mêmes conditions.

CHAPITRE I - DROITS ET OBLIGATIONS DE CHAQUE OPERATEUR EN MATIERE D'INTERCONNEXION

I.1 DISPOSITIONS GENERALES

Les conventions d'interconnexion conclues par l'opérateur sont communiquées au service des postes et télécommunications dans un délai de dix jours suivant leur conclusion. Elles sont approuvées par arrêté en conseil des ministres, si elles répondent bien aux dispositions du code.

Avant la mise en oeuvre effective de l'interconnexion, les interfaces font l'objet d'essais définis et réalisés conjointement par les deux opérateurs concernés. Ces essais sont réalisés sur site si l'une des parties le demande. Dans le cas où les essais d'interconnexion ne s'effectueraient pas dans des conditions techniques et de délai normales, l'une ou l'autre des parties peut saisir le service des postes et télécommunications.

Les interfaces d'interconnexion doivent être conformes aux spécifications techniques et normes en vigueur, notamment celles de l'ETSI et de l'UIT, et éventuellement celles qui seront adoptées et publiées par le Service des postes et télécommunications, en application des articles D. 212-23 et D. 212-24 du code des postes et télécommunications, en vue de garantir :

- le respect des exigences essentielles ;
- la qualité de bout en bout ;
- l'interfaçage avec d'autres opérateurs.

Il prend à cette fin contact avec l'ensemble des opérateurs présents sur le marché afin de s'assurer de ces points.

I.2 RESPECT DES EXIGENCES ESSENTIELLES

L'opérateur prend l'ensemble des mesures, qu'il précise dans sa convention d'interconnexion, nécessaires pour garantir le respect des exigences essentielles, et en particulier :

- la sécurité de fonctionnement de son réseau et de son service ;
- le maintien de l'intégrité du réseau ;
- l'interopérabilité des services, y compris pour garantir une qualité de service de bout en bout ;
- la protection des données, dans la mesure nécessaire pour assurer la conformité aux dispositions permanentes en matière de protection de données, y compris la protection des données à caractère personnel, la protection de la vie privée et la confidentialité des informations traitées, transmises ou stockées.

L'opérateur identifie les dispositions prises pour garantir le maintien de l'accès aux réseaux et aux services de télécommunications dans des cas de défaillance du réseau ou des cas de force majeure.

Lorsqu'une interconnexion porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'opérateur ou au respect des exigences essentielles, l'opérateur, après vérification technique de son réseau, en informe le service des postes et télécommunications. Celui-ci peut alors, si cela est nécessaire, autoriser la suspension de l'interconnexion. Il en informe les parties et fixe alors les conditions de son rétablissement.

L'opérateur a l'obligation d'informer les opérateurs avec lesquels il a conclu une convention d'interconnexion

des modifications de son réseau qui contraignent les opérateurs interconnectés à modifier ou à adapter leurs propres installations.

Il en informe ces opérateurs avec un préavis au moins égal à un an, sauf accord de toutes les parties concernées ou si le service des postes et télécommunications en décide autrement.

I.3. LIAISONS LOUEES ET LIAISONS DE RACCORDEMENT AU RESEAU

Les spécifications techniques et les conditions financières de la mise à disposition par l'opérateur public des liaisons louées et des liaisons de raccordement sont définies dans le cadre de la convention d'interconnexion conclue par l'opérateur avec l'Office des postes et télécommunications.

La convention d'interconnexion décrit les procédures d'identification et de mise à disposition des liaisons et précise les délais de livraison des liaisons identifiées.

CHAPITRE J - CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE NECESSAIRES POUR ASSURER UNE CONCURRENCE LOYALE ET L'EGALITE DE TRAITEMENT DES USAGERS

J.1. SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

L'opérateur tient à la disposition du service des postes et télécommunications les informations ou documents nécessaires permettant à cette dernière de s'assurer, à sa demande, que la concurrence loyale est respectée sur le marché couvert par l'autorisation. Il met également ces informations à la disposition du service des affaires économiques.

La présente clause pourra être révisée pour tenir compte de toute évolution de la situation de l'opérateur au regard des conditions d'exercice de la concurrence sur ce marché.

J.2. SERVICE PUBLIC DES TELECOMMUNICATIONS

(pour mémoire)

CHAPITRE K - CONDITIONS NECESSAIRES POUR ASSURER L'INTEROPERABILITE DES SERVICES

L'opérateur prend toutes les dispositions nécessaires à la garantie de l'interopérabilité, il doit ainsi se conformer aux prescriptions et spécifications techniques des organismes internationaux de normalisation applicables aux services fournis en vue de garantir leur interopérabilité. Il prend à cette fin contact avec l'ensemble des opérateurs présents sur le marché afin de s'assurer de celle-ci.

Il se conforme également aux prescriptions techniques arrêtées par le service des postes et télécommunications dans le cadre de l'article D.212-2 du code des postes et télécommunications et applicables au réseau et aux services fournis sur ce réseau en vue de garantir leur interopérabilité. L'opérateur se conforme également aux conditions d'interconnexion garantissant l'interopérabilité des services.

CHAPITRE L - SUJETIONS IMPOSEES A L'OPERATEUR POUR LES BESOINS DU CONTROLE DE SON ACTIVITE

L.1. FOURNITURE D'INFORMATIONS

L'opérateur doit fournir au service des postes et télécommunications des éléments chiffrés relatifs à l'exploitation de son réseau dans les domaines financiers, commerciaux et techniques. Il s'engage notamment à communiquer à l'autorité compétente les informations suivantes :

L.1.1 sans délai :

- toute modification dans le capital et les droits de vote de l'opérateur ainsi que les éventuelles

modifications de la composition du conseil d'administration ou de surveillance ;

L.1.2 au moins un mois avant leur mise en oeuvre :

- modification de l'un des éléments figurant dans la demande d'autorisation ;
- description de l'ensemble des services offerts ;

L.1.3 avant leur mise en oeuvre : tarifs et conditions générales de l'offre ;

L.1.4 selon une périodicité au moins annuelle :

- les données de trafic et de chiffre d'affaires ;
- les informations relatives à l'utilisation qualitative et quantitative des ressources attribuées par service des postes et télécommunications, notamment fréquences et numéros ;
- les données relatives à la qualité de service, notamment au regard des indicateurs pertinents permettant de l'apprécier, et aux conventions d'acheminement de trafic signées avec tout opérateur ;

L.1.5 dans un délai de dix jours suivant leur conclusion :

- l'ensemble des conventions d'interconnexion ; elles sont approuvées par arrêté en conseil des ministres, si elles répondent bien aux dispositions du code ;
- les accords relatifs à l'accès spécial au réseau.

L.1.6 Lorsque l'opérateur fait appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de service, il doit veiller, dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses engagements au regard des informations à transmettre à l'autorité compétente.

L.1.7 A la demande du service des postes et télécommunications motivée au titre de l'exercice de l'une de ses compétences, l'opérateur fournit d'autres informations nécessaires qui sont traitées dans le respect du secret des affaires, et notamment :

- les contrats entre l'opérateur et les distributeurs, revendeurs ou société de commercialisation ;
- l'ensemble des conventions d'occupation du domaine public ;
- les conventions de partage des infrastructures ;
- les contrats avec les clients ;
- toute information nécessaire à l'instruction par l'autorité compétente des demandes de conciliation en vue de régler les litiges entre opérateurs conformément aux dispositions de l'article D.212-22 du code des postes et télécommunications ;
- toute information nécessaire pour vérifier le respect de l'égalité des conditions de concurrence, et notamment les conventions ou contrats conclus entre les filiales de l'opérateur, les sociétés appartenant au même groupe ou des branches d'activité de l'opérateur distinctes de celles couvertes par la présente autorisation.

Le service des postes et télécommunications peut exercer un contrôle du respect des conditions de l'autorisation. Ce contrôle s'effectue dans les conditions définies par le code des postes et des télécommunications, notamment dans ses articles D. 212-2 et D.212-3.

Les informations prévues au point L.1.7 sont également transmises au service des affaires économiques, sur sa demande.

L.2. REGLES DE COMPTABILITE ET CONTROLE COMPTABLE SPECIFIQUES A L'OPERATEUR PUBLIC

(pour mémoire)

CHAPITRE M - REGLES PORTANT SUR L'EGALITE DE TRAITEMENT ET L'INFORMATION DES UTILISATEURS

Le service fourni est ouvert à tous ceux qui en font la demande, dans le respect des conditions générales d'offre de l'opérateur, et tant que la qualité de service telle qu'elle est définie au b du cahier des charges n'est pas altérée.

A cette fin, l'exploitant autorisé organise son réseau et son service de manière à pouvoir satisfaire, dans des délais convenables, toute demande située dans la zone de couverture.

Les clients doivent être traités de manière non discriminatoire.

M.1. RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

M.1.1 Information des utilisateurs

L'opérateur informe le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offre de service. Celles-ci indiquent de façon claire et précise les conditions de renouvellement des contrats ainsi que, le cas échéant, toute durée contractuelle minimale.

L'opérateur met ces informations, tenues à jour, à la disposition du public dans ses points de vente. Par ailleurs, il met en place un ou des moyens simples d'accéder à distance à ces informations, à un « tarif raisonnable.

Il communique ces informations au service des postes et télécommunications avant de les porter à la connaissance du public.

L'opérateur s'engage à veiller à ce que le réseau de ses distributeurs informe le consommateur sur les prix, notamment par voie d'étiquetage ou d'affichage, et mentionne les éventuelles limitations de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de vente, conformément à la réglementation en vigueur.

M.1.2. Service public des télécommunications : conditions de modifications des installations et des prestations

(pour mémoire)

M.2. CONTRATS

M.2.1 - Contrats relatifs au service public

(pour mémoire)

M.2.2 - Contrats autres que relatifs au service public

Ces contrats respectent les dispositions du code des postes et télécommunications et celles prises pour leur application.

Les contrats conclus avec les utilisateurs pour la fourniture du service de télécommunication au public précisent au minimum :

- les conditions générales d'offre, notamment les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ;
- des informations sur les niveaux de qualité des services offerts ;
- les compensations accordées par l'opérateur à l'utilisateur en cas de manquement aux exigences de qualité déterminées dans la clause b du cahier des charges ;
- les procédures de recours et d'indemnisation à la disposition de l'utilisateur au cas où il subirait un préjudice, et en particulier les conditions de traitement amiable des litiges ;
- les conditions d'interruption du service, après mise en demeure de l'usager, en cas de non-paiement des factures. Sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants, ces conditions prévoient, lorsque cela est techniquement possible, que seul le service pour lequel des factures sont restées impayées est interrompu.

Chaque utilisateur reçoit les contrats conclus avec l'opérateur pour les prestations qu'il souscrit.

Les conditions contractuelles sont communiquées, sur demande, au service des postes et télécommunications.

M.3 MODE DE COMMERCIALISATION DES SERVICES OFFERTS

Si l'opérateur souhaite faire appel contractuellement à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans les relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de leurs engagements au regard des obligations de l'opérateur prévues dans le présent cahier des charges.

Ces sociétés peuvent proposer des contrats d'abonnement au service de l'opérateur, ce dernier conservant la responsabilité de la fourniture du service.

CHAPITRE N - CONDITIONS D'ITINERANCE POUR LES SERVICES DE TELECOMMUNICATION MOBILE

N.1 DISPOSITIONS GENERALES

L'opérateur est tenu de faire droit, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, à une demande raisonnable de prestation d'itinérance faite par un autre opérateur de service de télécommunication mobile :

- a) Quand la prestation d'itinérance s'effectue entre deux opérateurs de service de télécommunication mobile autorisés en Polynésie française ;
- b) Quand un opérateur de service mobile de télécommunication qui souhaite offrir à ses abonnés une prestation d'itinérance en Polynésie française.

En cas d'accord des parties, intervenu dans le délai de deux mois à compter de la date de demande, cette convention est communiquée à l'administration compétente.

En cas de désaccord sur la conclusion de cette convention, l'administration compétente requiert des parties leurs positions en vue de dégager les termes d'un accord amiable ; à défaut de réunion de celui-ci, dans un délai raisonnable, le conseil des ministres fixe par arrêté les termes de l'itinérance.

N.2 ITINERANCE EN POLYNESIE FRANÇAISE

Les accords d'itinérance doivent être communiqués, dans les dix jours suivant leur conclusion, au service des postes et télécommunications.

De tels accords doivent permettre :

- l'accueil non discriminatoire des abonnés du réseau de l'opérateur tiers sur son réseau ;
- la fourniture aux abonnés du réseau de l'opérateur tiers des types de service disponibles sur son réseau et accessibles aux abonnés de l'opérateur, et obligatoirement l'accès aux services d'urgence ;
- la continuité des services entre le réseau de l'opérateur et le réseau de l'opérateur tiers, de manière transparente pour l'abonné, y compris pendant les communications, si cela est rendu techniquement possible et mis en oeuvre pour lui-même par l'opérateur.

Les accords d'itinérance conclus par l'opérateur peuvent prévoir des modalités différentes, compatibles avec les dispositions du présent cahier des charges, si l'autre partie y consent.

Ces accords peuvent être limités géographiquement et temporellement, dans les zones couvertes par les 2 opérateurs.

N.3 ITINERANCE INTERNATIONALE.

Dans le respect des éventuelles dispositions prises au niveau international, l'opérateur doit accueillir sur son réseau, sur les zones couvertes par la convention d'itinérance, les utilisateurs en situation d'itinérance internationale, qui sont abonnés de l'opérateur étranger.

L'opérateur s'engage à mettre en place l'itinérance des services voix et SMS à travers une interconnexion SS7.

L'opérateur s'engage sur la mise en œuvre de l'itinérance des services en mode paquets (Roaming Data Packet) par la mise en place d'une liaison d'interconnexion de données

**CHAPITRE O - FRAIS AYANT POUR OBJET LA COUVERTURE DES COUTS
ADMINISTRATIFS AFFERENTS A LA DELIVRANCE, LA GESTION ET LE CONTROLE DE
L'AUTORISATION**

L'opérateur doit, le cas échéant, acquitter des taxes de constitution de dossier, de gestion et de contrôle dont les montants et les modalités sont précisés par délibérations de l'Assemblée de la Polynésie française.

ANNEXE AU CAHIER DES CHARGES

Indicateurs de qualité de service

applicables aux services de téléphonie mobile

Conformément aux engagements souscrits dans son dossier de candidature, l'opérateur doit garantir un taux de réussite des appels incluant l'accès et le maintien de la communication pendant deux minutes de 96 % en moyenne sur toute la zone de couverture pour tous les services.

L'opérateur garantit un taux de congestion des appels inférieur à 4% (Nombre d'appels rejetés par rapport au nombre total de tentatives d'appels).

L'opérateur garantit, en outre, un taux de coupure d'appels en mode circuit inférieur à 2 % pour des communications d'une durée de deux minutes.

La qualité de service est mesurée avec des terminaux portatifs de puissance 250 mW sur les zones déployées et tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments.

Les indicateurs sont calculés sur la base de douze mois glissants.

Une campagne de mesures réalisée par un tiers pour le compte du service des postes et télécommunications évalue tous les trois ans la qualité de service du réseau de l'opérateur, selon une méthodologie commune aux opérateurs concernés par cette étude. Le service des postes et télécommunications finance la partie de cette étude relative à la définition de la méthodologie employée, ainsi que le traitement et la mise en forme des résultats.

L'opérateur est associé à la définition de la méthodologie de cette enquête. Il finance le coût de la réalisation des mesures sur son réseau. Il a accès aux résultats de cette enquête le concernant.

Réseaux GSM et UMTS : La première campagne devra être réalisée pendant le premier semestre de l'année 2013.