

CAHIER DES CHARGES DE L'OFFICE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS

L'Office des postes et télécommunications 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 public est tenu au respect des obligations du présent cahier des charges.

DÉFINITIONS

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 à l'article 1er du présent arrêté 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.

Le service

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

Les abonnés au service

Il s'agit des clients de l'opérateur.

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.

La Direction générale de l'économie numérique est le service sous tutelle 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, CARACTÉRISTIQUES ET ZONE DE COUVERTURE DU SERVICE ET CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU

A.1 - DOMAINES D'ACTIVITÉS DE L'OPÉRATEUR PUBLIC

L'Office des postes et télécommunications, en tant qu'opérateur public chargé du service public, a pour objet d'assurer les activités définies par ses statuts, et en particulier :

- de fournir, les services de base définis à l'article D.213-3 du code des postes et télécommunications. A ce titre, il assure les services définis au point A.3.2. du présent cahier des charges ;
- d'assurer la fourniture des services obligatoires définis à l'article D.213-6 du code des postes et télécommunications. A ce titre, il assure les services définis au point A.3.3. du présent cahier des charges ;
- d'assurer la fourniture du service public des télécommunications extérieures défini à l'article D.213-7 du code des postes et télécommunications. A ce titre, il assure les services définis au point A.3.4. du présent cahier des charges.

Il établit, développe et exploite les réseaux ouverts au public de télécommunication nécessaires à la fourniture de ces services et assure leur interconnexion avec d'autres réseaux ouverts au public locaux et étrangers.

L'opérateur public exerce ces activités dans le respect des règles de la concurrence, des dispositions du code des postes et télécommunications, ainsi que des autorisations qui lui sont délivrées. Il applique les prescriptions du présent cahier des charges.

L'opérateur public et les sociétés de son groupe sont soumis sans restriction aux procédures d'autorisation prévues par le code des postes et télécommunications.

L'Office des postes et télécommunications, en sa qualité d'opérateur de télécommunications, fournit en outre une offre de services avancés de téléphonie vocale et une offre d'accès aux réseaux numériques.

A.2 - DESCRIPTION DU RÉSEAU DE L'OPÉRATEUR PUBLIC

Le réseau de l'opérateur public est établi sur l'ensemble du territoire de la Polynésie française et entre la Polynésie française et le reste du monde.

Les liaisons fixes nécessaires à l'établissement et à l'exploitation du réseau de l'opérateur public doivent être constituées d'installations de transmission qui peuvent être :

- des liaisons filaires établies par l'opérateur public ;
- des liaisons hertziennes établies conformément aux dispositions du chapitre F relatif aux fréquences ;
- des liaisons satellitaires établies conformément aux dispositions du code des postes et des communications électroniques applicables en Polynésie française.

Les matériels et installations radioélectriques utilisées dans le réseau de l'opérateur doivent être conformes aux normes publiées par l'ETSI.

A.3 - SERVICES FOURNIS AU TITRE DU SERVICE PUBLIC DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

A.3.1 - Conditions générales

A.3.1.1 Principes

L'opérateur public fournit, sur l'ensemble de la Polynésie française les services de base, les services obligatoires des télécommunications et le service public des télécommunications extérieures tels que définis

aux articles D. 213-1 à LP. 213-7 du code des postes et télécommunications.

Il assure en permanence la disponibilité de ces services pour l'ensemble des utilisateurs sur l'ensemble du territoire, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

Il remplit les obligations relatives à la qualité de service et aux tarifs dans le respect des dispositions des points A.4 et A.3.2.2. du présent cahier des charges et selon les critères figurant en annexe.

Chaque convention par laquelle il confie le cas échéant la commercialisation ou la distribution de service à une société, garantit le maintien des obligations définies par le présent cahier des charges.

Il assure la confidentialité et la neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications, dans les conditions prévues par l'autorisation qui lui est délivrée.

A.3.1.2 Obligations vis-à-vis des utilisateurs

L'opérateur public tient les utilisateurs informés de ses offres, de ses tarifs et de leurs éventuelles modifications, suspensions ou suppressions dans les conditions définies au chapitre M du présent cahier des charges.

Pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs, il développe la concertation avec eux, et le cas échéant avec les organisations qui les représentent. La concertation porte en particulier sur l'évolution des tarifs et des services.

A.3.2 - Le service de base

L'opérateur public fournit sur l'ensemble du territoire le service de base suivant :

- l'acheminement des communications téléphoniques ;
- l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
- la fourniture de service de renseignements ;
- la fourniture d'un annuaire ;
- la desserte de la Polynésie française en cabines téléphoniques.

Les prescriptions relatives à la fourniture du service de renseignement et de l'annuaire par l'opérateur public sont fixées au Chapitre H ci-après.

A.3.2.1. - Service public du téléphone

A.3.2.1.1. Dispositions générales

L'opérateur public assure l'offre d'un service téléphonique de qualité à un prix abordable à toute personne qui en fait la demande. Ce service assure l'acheminement des communications téléphoniques en provenance ou à destination des points de terminaison.

L'opérateur public doit permettre aux abonnés du service téléphonique au public, raccordés directement à son réseau, d'établir des communications téléphoniques avec l'ensemble des abonnés des autres réseaux ouverts au public (sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement du poste demandeur ou demandé, service restreint, ...).

De la même façon, il leur permet d'être joints par l'ensemble des abonnés des autres réseaux ouverts au public (sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement du poste demandeur ou demandé, ...).

A.3.2.1.2. Tarifs

Les tarifs de l'opérateur public relatifs au service public sont fixés de manière à respecter les principes de transparence et d'orientation vers les coûts. Ils 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 critères utilisés pour déterminer les éléments de tarification sont objectifs et transparents. Les critères liés à la distance de l'appel prennent en compte la géographie économique du territoire.

Les tarifs de raccordement, d'abonnement et des communications respectent le principe d'égalité et sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique. Toutefois, en cas de difficultés exceptionnelles pour effectuer le raccordement de certains abonnés, l'opérateur public prévoit, à son catalogue des prix, les conditions de tels raccordements et leurs modalités tarifaires ; dans ce cas, il peut proposer une formule de paiement échelonné des frais de raccordement. L'opérateur public ne peut déroger aux conditions générales techniques et tarifaires qu'il a publiées que dans les conditions prévues au point J.2.1. ci-après.

Les tarifs sont approuvés par arrêté en conseil des ministres.

A.3.2.1.3. Délais de raccordement

L'opérateur public effectue les raccordements nécessaires pour assurer le service public du téléphone dans les délais les plus brefs et en tout état de cause conformément aux objectifs de qualité de service définis à l'annexe du présent cahier des charges. En cas de non-respect de ces délais, l'abonné bénéficie d'une compensation financière ou commerciale.

A.3.2.1.4. Prise en compte de certaines catégories d'abonnés

De plus, l'opérateur public fournit ce service dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes en raison de leur niveau de revenu ou de leur handicap. Il élabore notamment à leur égard une offre de tarifs spécifiques approuvés par arrêté en conseil des ministres.

A.3.2.1.5. Service restreint

L'opérateur public permet le maintien pendant la durée de deux mois, en cas de défaut de paiement, d'un service restreint (recevoir des appels et acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence).

A.3.2.2. - Services d'appels téléphoniques d'urgence

L'opérateur public 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 public 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 public sont le 15 (urgences médicales depuis un terminal de télécommunication fixe), le 17 (services de police ou de gendarmerie) et le 18 (pompiers). L'opérateur public ne reçoit pas de compensation à ce titre.

A.3.2.3. – Publiphonie

L'opérateur public met à la disposition du public des postes téléphoniques payants publics, permettant sur le domaine public d'accéder sans restriction au service téléphonique.

La couverture du territoire de la Polynésie française par ces installations doit être suffisante pour répondre aux besoins de la population.

Chaque commune et commune associée doit disposer d'au moins un publiphone.

En outre, dans les communes dont la population est comprise entre 1 000 et 10 000 habitants, l'opérateur public implante les publiphones nécessaires afin que la commune dispose d'un publiphone par tranche de 1 500 habitants au-dessus du premier millier.

Le nombre de postes téléphoniques payants publics par île ne peut être réduit, avec l'accord du service de la Direction générale de l'économie numérique, qu'après avis de la commune concernée.

La couverture du territoire de la Polynésie française tient compte des besoins spécifiques d'accessibilité des aveugles et des personnes handicapés moteurs. A cet effet, l'opérateur public met en œuvre un programme

d'équipement pluriannuel et rend compte annuellement à la Direction générale de l'économie numérique de son état d'avancement.

A.3.3 - les Services obligatoires

A.3.3.1. – Dispositions générales

L'opérateur public fournit sur l'ensemble du territoire les services obligatoires et notamment :

- le service des liaisons louées dans les conditions fixées aux articles D. 224-1 et suivants du code des postes et télécommunications et au point A.3.3.2. ci-dessous ;
- le service de télégraphie dans les conditions fixées aux articles D. 221-1 et suivants du code ;
- en l'absence de réseau téléphonique commuté, le service de radiocommunication par bande latérale unique relié aux réseaux publics de télécommunication.

Il peut, eu égard aux contraintes géographiques de la Polynésie française, aux évolutions technologiques, à prestations équivalentes, proposer des solutions alternatives à celles mentionnées ci-dessus.

A.3.3. 2. – Liaisons louées

Les liaisons louées sont fournies dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Sans préjudice des dispositions prévues au Chapitre M ci-après, les conditions de fourniture de liaisons louées comprennent au moins :

- des informations relatives à la procédure de commande des liaisons louées ;
- la durée du contrat, qui inclut la période généralement fixée par le contrat et la période contractuelle minimale que l'utilisateur est tenu d'accepter ;
- le délai de fourniture type, c'est-à-dire le délai calculé à partir de la date à laquelle l'utilisateur a fait une demande ferme pour louer une liaison, au cours duquel 95 % des liaisons louées du même type ont été mises à la disposition des clients ;
- le délai type de réparation, qui correspond au délai courant à partir du moment où l'unité responsable de l'opérateur reçoit un message signalant une panne et jusqu'au moment où 80 % des liaisons louées du même type ont été rétablies et, dans certains cas appropriés, où leur rétablissement a été notifié aux utilisateurs ;
- les modalités de résiliation des contrats, notamment par l'utilisateur, moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable et, à défaut de respect de ce délai, les pénalités raisonnables éventuellement exigées ;
- les modes de remboursement ou d'indemnisation.

L'opérateur public rend publiques annuellement les statistiques relatives au délai de fourniture type et au temps de réparation type des liaisons louées.

A.3.4 - Les services de télécommunications extérieures

A.3.4.1. – Dispositions générales

L'opérateur public assure l'exécution du service public des télécommunications extérieures de la Polynésie française, dans le respect des principes généraux de continuité, d'adaptation et d'égalité propres à une telle mission.

L'opérateur public remplit les obligations qui lui incombent au titre de la Constitution de l'UIT, relatives au droit du public à utiliser le service international de télécommunication.

A ce titre, l'opérateur public offre l'acheminement et le transport de tous signaux de télécommunications à destination ou en provenance de la Polynésie française.

A.3.4.2. – Tarifs

L'opérateur public pratique une politique tarifaire permettant :

- a) de garantir le développement durable des télécommunications en Polynésie française et vis-à-vis de l'extérieur ;
- b) de fournir ce service au meilleur coût en respectant les principes de transparence, de non-discrimination, d'objectivité et d'orientation vers les coûts ;
- c) d'assurer la couverture de ses charges de fonctionnement et d'investissement ainsi qu'une juste rémunération des capitaux investis.

Les tarifs sont approuvés par arrêté en conseil des ministres.

A.3.4.3. – Equivalence de traitement des opérateurs internationaux

A.3.4.3.1 – Respect de la réglementation internationale

L'opérateur public respecte les règles définies :

- a) Par la convention de l'Union internationale des télécommunications (U.I.T.) ;
- b) Par tous les règlements et accords internationaux établis en matière de télécommunications internationales et rendus régulièrement applicables en Polynésie française.

A.3.4.3.2 – Réciprocité des échanges internationaux

L'opérateur public est tenu de répondre favorablement aux demandes des opérateurs autorisés des pays étrangers offrant la réciprocité des échanges en matière de télécommunications.

L'application de la présente clause s'effectue dans le respect des engagements internationaux souscrits par la République française.

A.4 - QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC

Les obligations relatives au délai de fourniture et de qualité de service sont définies en annexe du présent cahier des charges.

Ces obligations portent notamment sur les éléments du service de base, et définissent en particulier les indicateurs relatifs au délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau et aux caractéristiques de qualité du service et des communications.

Les définitions, les méthodes de mesures et les résultats sont mis à la disposition du public par l'opérateur public dans les conditions déterminées au point M.1. du présent cahier des charges.

CHAPITRE B - CONDITIONS DE PERMANENCE, DE QUALITÉ ET DE DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU ET DES SERVICES

B.1 - CONDITIONS DE PERMANENCE DU RÉSEAU 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 œuvre les protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes.

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

B.2 - DISPONIBILITÉ ET QUALITÉ DU RÉSEAU ET DES SERVICES

L'opérateur met en œuvre 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 la Direction générale de l'économie numérique et les consommateurs des résultats de ces mesures. Il tient informé la Direction générale de l'économie numérique des modalités qu'il a retenues pour l'information des consommateurs.

B.3 - MODE D'ACCÈS AU RÉSEAU 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.

CHAPITRE C - CONDITIONS DE CONFIDENTIALITÉ ET DE NEUTRALITÉ DU SERVICE AU REGARD DES MESSAGES TRANSMIS ET DES INFORMATIONS LIÉES AUX COMMUNICATIONS

C.1 - RESPECT DU SECRET DES CORRESPONDANCES ET NEUTRALITÉ.

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 DONNÉES À CARACTÈRE 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

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.

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

L'opérateur public 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 public 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 à la Direction générale de l'économie numérique 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 - SÉCURITÉ 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 à la Direction générale de l'économie numérique, 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 SPÉCIFICATIONS DU RÉSEAU

L'opérateur communique à la Direction générale de l'économie numérique, 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 LP.212-1 du code des postes et télécommunications, ainsi que des installateurs admis.

L'opérateur signale à la Direction générale de l'économie numérique, 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 EXIGÉES PAR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PAR LES OBJECTIFS D'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET D'URBANISME ET MODALITÉS 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.

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 du partage d'infrastructures font l'objet de conventions entre opérateurs.

CHAPITRE F - DISPOSITIONS RELATIVES AUX FRÉQUENCES

La Direction générale de l'économie numérique est chargée 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 française 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 FRÉQUENCES

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 la Direction générale de l'économie numérique. 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 de la Direction générale de l'économie numérique préalablement à l'implantation de stations radioélectriques.

L'opérateur communique au moins une fois par an à la Direction générale de l'économie numérique 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 oeuvre suppose l'attribution préalable de fréquences supplémentaires.

CHAPITRE G - ALLOCATION DES NUMÉROS, REDEVANCES DUES POUR LA GESTION DU PLAN DE NUMÉROTATION ET DE SON CONTRÔLE

G.1 - MODALITÉS D'ATTRIBUTION DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

L'opérateur utilise les ressources en numérotation qui lui ont été attribuées dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. 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.

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 LP.212-20 du code des postes et télécommunications.

CHAPITRE H - FOURNITURE DES INFORMATIONS NÉCESSAIRES À LA CONSTITUTION ET À LA TENUE DE LA LISTE PRÉVUE À L'ARTICLE D.213-12

H.1 - OPÉRATEUR PUBLIC

H.1.1 - Annuaire officiel de la Polynésie française

L'opérateur public édite un annuaire officiel de la Polynésie française des abonnés aux services de télécommunication fournis au public, sur support papier ou en la forme électronique. Il le met à disposition du public à un prix abordable ; tout abonné dispose, à ce titre, gratuitement, d'un exemplaire de l'annuaire sur support papier.

Cet annuaire comporte une information sur le droit de toute personne de ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées, de s'opposer, tout en permettant une identification raisonnable de l'utilisateur par rapport à ses homonymes, à l'inscription notamment de l'adresse complète de son domicile sur ces listes, d'interdire que les informations identifiantes la concernant soient utilisées dans des opérations commerciales, ainsi que de pouvoir obtenir communication desdites informations identifiantes et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

H.1.2 - Edition de l'annuaire officiel

L'annuaire officiel de la Polynésie française publié sous forme imprimée par l'opérateur public est édité annuellement. L'annuaire officiel de la Polynésie française sous forme électronique permet l'accès immédiat du public aux informations qu'il contient.

H.1.3 - Service de renseignements téléphoniques

L'opérateur public met à disposition du public à un tarif abordable un service de renseignements téléphoniques des abonnés aux services de télécommunication fournis au public.

CHAPITRE I - DROITS ET OBLIGATIONS DE CHAQUE OPÉRATEUR EN MATIÈRE D'INTERCONNEXION

I.1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les conventions d'interconnexion conclues par l'opérateur sont communiquées à la Direction générale de l'économie numérique 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 normal, l'une ou l'autre des parties peut saisir la Direction générale de l'économie numérique.

Les interfaces d'interconnexion doivent être conformes aux spécifications techniques adoptées et publiées par la Direction générale de l'économie numérique, 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 et la qualité de bout en bout.

I.2 - RESPECT DES EXIGENCES ESSENTIELLES

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

- la sécurité de fonctionnement du réseau ;
- 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 télécommunication dans des cas de défaillance du réseau ou des cas de force majeure.

Lorsqu'une interconnexion avec un tiers 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 l'administration des télécommunications. Celle-ci peut alors, si cela est nécessaire, autoriser la suspension de l'interconnexion. Elle 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 l'administration des télécommunications en décide autrement.

I.3 - LIAISONS LOUÉES ET LIAISONS DE RACCORDEMENT AU RÉSEAU

I.3.1 - Généralités

Les spécifications techniques et les conditions financières de la mise à disposition d'un opérateur de réseau ouvert au public, par l'opérateur public, des liaisons louées et des liaisons de raccordement sont définies dans le cadre de la convention d'interconnexion 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.

I.3.2 - Délais de mise à disposition

Les délais de mise à disposition par l'Office des postes et télécommunications des liaisons sont, sous réserve de dispositions plus favorables prévues dans la convention d'interconnexion, les suivants :

- pour les liaisons spécialisées (entre le point de présence (POP) de l'opérateur et le commutateur de l'Office des postes et télécommunications) : un à six mois ;
- pour les liaisons de raccordement au réseau (entre les équipements du réseau de l'opérateur) : un à trois mois maximums.

Ces fourchettes sont données en l'absence d'indications précises sur l'emplacement des extrémités et supposent qu'il n'y ait pas de difficultés exceptionnelles de construction.

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

J.1 - SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

-(Pour mémoire).

J.2 - SERVICE PUBLIC DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

J.2.1- Transparence des offres relevant du service public des télécommunications

Sans préjudice des dispositions s'appliquant aux accès spéciaux et à l'interconnexion, l'opérateur public ne peut déroger aux conditions générales techniques et tarifaires qu'il a préalablement publié que lorsque la spécificité technique ou commerciale de la demande le justifie. L'opérateur public peut alors proposer une offre sur mesure dans le respect du principe de non-discrimination.

Lorsque l'opérateur public propose directement ou indirectement une prestation globale, incluant l'offre du service public du téléphone, il doit séparer, lors de l'offre ou de toute étude ou devis préalable, ainsi que dans le contrat et la facturation, ce qui relève, d'une part, du service public et, d'autre part, des autres services.

J.2.2 - Publication des tarifs du service public des télécommunications

L'opérateur public établit un catalogue des prix pour le service public (service de base et services obligatoires), faisant référence à l'arrêté en conseil des ministres approuvant ces tarifs. Ce catalogue est consultable librement dans ses agences commerciales et les points de contact avec les abonnés, et est accessible à un tarif raisonnable par un moyen électronique.

L'opérateur public prend les dispositions appropriées pour que tout nouveau tarif destiné à figurer dans le catalogue soit porté à la connaissance des utilisateurs au moins huit jours avant la date à partir de laquelle il s'applique.

CHAPITRE K - CONDITIONS NÉCESSAIRES POUR ASSURER L'INTEROPÉRABILITÉ 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 l'administration des 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 - SUJÉTIONS IMPOSÉES À L'OPÉRATEUR POUR LES BESOINS DU CONTRÔLE DE SON ACTIVITÉ

L.1 - FOURNITURE D'INFORMATIONS

L'opérateur doit fournir à la Direction générale de l'économie numérique 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 la Direction générale de l'économie numérique, 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 - Sociétés de commercialisation de 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 des informations à transmettre à l'autorité compétente.

L.1.7 - A la demande de la Direction générale de l'économie numérique

A la demande de la Direction générale de l'économie numérique 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.

La Direction générale de l'économie numérique 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 LP. 212-3.

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

L.2 - RÈGLES DE COMPTABILITÉ ET CONTRÔLE COMPTABLE SPÉCIFIQUES À L'OPÉRATEUR PUBLIC

L'opérateur public tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités, qui doivent permettre, notamment, de vérifier le respect du principe de l'orientation des tarifs vers les coûts lorsqu'il s'applique.

A cette fin, le système d'information et la comptabilité analytique mis en oeuvre par l'opérateur public doivent permettre d'allouer précisément aux différents produits et services les coûts communs, notamment ceux relatifs à l'utilisation des agences commerciales et des points de contact avec les abonnés et à la publicité, en fonction de l'utilisation effective de ces prestations.

Les activités, services et éléments de réseaux utilisés par l'opérateur public sont valorisés à leur prix de cession externe ou, à défaut, par référence aux tarifs pratiqués par ce dernier à l'égard des utilisateurs ou des opérateurs qui s'interconnectent à son réseau.

Cette comptabilité respecte les obligations résultant du code des postes et télécommunications, notamment ses articles LP. 212-25-2 et D. 213-9.

Les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont tenus à la disposition de la Direction générale de l'économie numérique.

Ils sont audités au moins tous les trois ans concomitamment à l'évaluation des coûts afférents à l'exercice du service public des télécommunications tel que prévu à l'article D.213-10 du code des postes et télécommunications, aux frais de l'opérateur public, de manière à permettre une mise à jour des éléments et données nécessaires à l'application du code des postes et télécommunications. L'audit doit être impérativement lancé dans les six mois qui suivent la fin de chaque période de trois ans à compter de la publication de l'autorisation de l'opérateur public.

Les auditeurs publient une déclaration de conformité à la suite de l'audit.

CHAPITRE M - RÈGLES PORTANT SUR L'ÉGALITÉ 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 à la Direction générale de l'économie numérique 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

L'opérateur public ne peut supprimer une prestation ou en modifier les conditions matérielles d'utilisation qu'après information des utilisateurs et, le cas échéant, des organisations d'utilisateurs concernées et recueil de leurs remarques éventuelles. Les conditions et 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, l'opérateur public informe au moins dix-huit mois à l'avance les utilisateurs. Ce délai peut être réduit à six mois minimum avec l'accord de la Direction générale de l'économie numérique. L'opérateur public recueille les remarques éventuelles des utilisateurs et consulte, le cas échéant, les organisations d'utilisateurs concernées.

Les suppressions ou modifications proposées, leurs conditions de mise en oeuvre et les délais de mise en conformité des équipements font l'objet d'une approbation par la Direction générale de l'économie numérique.

Sans préjudice d'autres dispositions figurant au cahier des charges, les informations relatives à de nouvelles offres et les modifications, autres que tarifaires ou relevant des deux alinéas précédents, des offres existantes sont publiées par l'opérateur public en respectant un délai de préavis de huit jours.

M.2 - CONTRATS

M.2.1 - Contrats relatifs au service public

Les conditions contractuelles types sont tenues à la disposition du public dans les conditions prévues au cahier des charges.

Sans préjudice des dispositions relatives à la protection des consommateurs, ces contrats comprennent notamment les clauses suivantes :

- les références aux obligations de qualité du service public telles que définies et constatées selon les modalités figurant en annexe au cahier des charges ;

- les compensations financières ou commerciales versées par l'opérateur public en cas de non-respect de ces obligations ;
- les pénalités supportées par l'utilisateur en cas de retard de paiement ;
- le rappel des dispositions de l'article D. 213-3 du code des postes et télécommunications imposant à l'opérateur public le maintien du service téléphonique restreint pendant deux mois au profit de certaines catégories de débiteurs ;
- les conditions de traitement amiable des litiges qui prévoient, le cas échéant, la possibilité de saisine d'une instance de médiation ;
- les conditions d'interruption du service en cas de factures impayées. Cette interruption doit être limitée au service en question, dans la mesure où cela est techniquement possible, et faire l'objet d'une mise en demeure préalable de l'utilisateur ;
- les conditions d'exécution du contrat par chacune des parties et particulièrement les conditions de raccordement des équipements terminaux et les conditions d'interruption du service lorsque les terminaux raccordés ne garantissent pas l'observation des exigences essentielles, dans le respect des articles D. 232-1 et D. 232-4 du code des postes et télécommunications.

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, à la Direction générale de l'économie numérique.

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 - FRAIS AYANT POUR OBJET LA COUVERTURE DES COÛTS
ADMINISTRATIFS AFFÉRENTS À LA DÉLIVRANCE, LA GESTION ET LE CONTRÔLE DE
L'AUTORISATION.**

L'opérateur public 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 AU SERVICE PUBLIC

1/ Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau : 7,5 jours

Définition : délai moyen exprimé en jours ouvrables mesuré entre la date où la demande de raccordement de téléphonie fixe, RNIS T0, Duo, fibre est déposée à l'agence commerciale et la date où la ligne est construite. Ne sont pas comptabilisées les demandes de raccordement qui ne peuvent être traitées du fait du client, ainsi que celles relatives à des raccordements présentant des difficultés exceptionnelles, qui ne peuvent être réalisés dans un délai inférieur à deux mois.

2/ Taux de défaillance par raccordement : 7,5''%.

Définition : nombre, rapporté à 100 lignes principales, de signalisations de service interrompu ou dégradé faites par les abonnés, la faute étant imputable au réseau de l'opérateur et nécessitant une action de réparation ; sont exclues les fautes propres à tout équipement situé côté abonné par rapport au point de terminaison du réseau.

3/ Temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relevé des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant : 30 %.

Définition : taux de dérangement d'abonnés au service de téléphonie fixe, à l'exclusion de l'ADSL et d'autres nouveaux services, non relevés le jour même ou le jour ouvrable suivant ainsi que les dérangements non relevés du fait du client rapportés au nombre de signalisations ayant donné lieu à relèvement.

4/ Taux de défaillance des appels : 0,7 %.

Définition : pourcentage d'appels n'ayant pu aboutir du fait du réseau téléphonique de l'opérateur, par rapport au nombre d'appels correctement effectués par les usagers. Sont exclus les appels vers les jeux.

5/ Durée d'établissement de la communication : 2,9 secondes.

Définition : intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation.

6/ Taux de réponse, en moins de quinze secondes pour les services par standardiste : 70 %.

Définition : pourcentage d'appels vers les services de renseignements pour lesquels un standardiste répond en moins de quinze secondes après l'arrivée de l'appel au centre de renseignements.

7/ Proportion des postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement, mesuré par le taux de publiphones en dérangement plus de vingt-quatre heures : 0,6 %.

Définition : nombre moyen de publiphones reconnus par le système de télésurveillance comme étant probablement en dérangement, pendant plus de vingt-quatre heures, pour 100 publiphones en exploitation.

8/ Précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture : 0,10 %.

Définition : taux de réclamations écrites ou verbales reçues pour 100 lignes principales ayant donné lieu à l'ouverture d'un dossier dans les services commerciaux.

9/ Délai de fourniture de fourniture des liaisons louées : 30 jours.

Définition : délai calculé à partir de la date à laquelle l'utilisateur a fait une demande ferme pour louer une liaison, au cours duquel 95 % des liaisons louées ont été mises à la disposition des clients.

10/ Délai de réparation des liaisons louées : 3 jours.

Définition : délai courant à partir du moment où l'opérateur reçoit un message signalant une panne et jusqu'au moment où 80 % des liaisons louées du même type ont été rétablies.

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

Une campagne de mesures réalisée par un tiers pour le compte de la Direction générale de l'économie numérique évalue tous les trois ans la qualité de service du réseau de l'opérateur public, selon une méthodologie commune aux opérateurs de télécommunications concernés par cette étude. La Direction générale de l'économie numérique 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 public 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.

La première campagne devra être réalisée pendant le premier semestre de l'année 2025.