

**CAHIER DES CHARGES
RELATIF A L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION
D'UN RESEAU DE TELECOMMUNICATION PERMETTANT LA FOURNITURE
AU PUBLIC D'UN SERVICE D'ACCES A INTERNET**

Titulaire de l'autorisation : Société Onati

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.

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.

Fourniture et fournisseur d'accès à Internet

On entend par fourniture d'accès à Internet, le fait pour un organisme d'offrir à des clients d'accéder à Internet. Le fournisseur d'accès à Internet est l'opérateur de télécommunications

qui effectue par ses moyens techniques propres ou ceux d'un tiers, la liaison avec un point d'échanges de données d'Internet.

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

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. NATURE DU RÉSEAU DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

A.1.1. Réseau radioélectrique

L'opérateur est autorisé à établir et à exploiter un réseau de télécommunication utilisant des fréquences radioélectriques pour :

- Les liaisons entre ses équipements de cœur de réseau et les terminaux de ses abonnés, qui constituent son réseau d'accès ;
- Les liaisons fixes d'infrastructures entre les éléments constituant son cœur de réseau.

Les liaisons hertziennes sont établies conformément aux dispositions du chapitre F relatif aux fréquences.

L'opérateur utilise pour les réseaux concernés, uniquement les fréquences accordées par arrêté pris en Conseil des ministres et dans tous les cas, conformément à la réglementation des fréquences.

Les matériels et installations radioélectriques utilisées dans le réseau de l'opérateur doivent être conformes aux normes reconnues au niveau international.

A.1.2. Réseau filaire

L'opérateur n'est pas autorisé à établir un réseau d'accès constitué de liaisons filaires. Il s'appuie en cela sur le réseau filaire de l'opérateur public.

Les liaisons d'infrastructures constituant les installations de transmission de l'opérateur peuvent être des liaisons filaires.

A.2. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE DU FOURNISSEUR D'ACCÈS A INTERNET

A.2.1 Fourniture d'accès à internet

L'opérateur est autorisé à fournir au public l'accès à internet.

L'opérateur est le gestionnaire de la ressource d'adresses du plan d'adressage de l'Internet qui lui est confié par l'organisme international chargé de la gestion de l'espace d'adressage de l'Internet au niveau mondial ou par délégation, par l'instance régional ou locale si elle existe.

L'opérateur est l'affectataire de la ressource d'adresses qui lui a été allouée, au profit de ses abonnés.

Les protocoles de transmission utilisés sont ceux en usage sur Internet.

A.2.2 Fourniture de services

L'opérateur fournit notamment au public les types de services Internet suivants :

- Service d'accès à Internet ;
- Service de transfert de données ;
- Service d'allocation de noms de domaines ;
- Service de messagerie électronique ;
- Service d'hébergement ;
- Service de téléphonie ou de visiophonie sur IP (*)

(*) L'utilisation d'une ressource du plan de numérotation est conditionnée à l'établissement d'une convention spécifique avec un opérateur tiers.

L'opérateur ne peut pas proposer à ses abonnés une offre commerciale qui, par nature, viendrait contrevenir aux dispositions du code des postes et télécommunications.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

A.3. ZONES DE COUVERTURE DU SERVICE DU FOURNISSEUR D'ACCES A INTERNET

L'opérateur fournit l'accès à Internet sur l'ensemble de la Polynésie française.

L'opérateur est tenu de fournir annuellement ou, à toute demande de la Direction générale de l'économie numérique (DGEN), les informations relatives à la couverture du pays à un niveau suffisamment fin pour rendre compte des diversités géographiques et démographiques.

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.

A.4. CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU DU FOURNISSEUR D'ACCÈS A INTERNET

En cas de déploiement d'un réseau d'accès utilisant des fréquences radioélectriques, l'opérateur doit déposer une demande d'autorisation d'utilisation des fréquences conformément aux dispositions prévues au code des postes et télécommunications.

Dans cette éventualité, les engagements énoncés dans la demande d'autorisation des fréquences seront repris comme obligations et viendront en conséquence modifier le 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 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 (DGEN) et les consommateurs des résultats de ces mesures. Il tient la DGEN informée 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 :

- 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 ;

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.2.5 - 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 DGEN, 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'Etat

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

CHAPITRE D - NORMES ET SPÉCIFICATIONS DU RÉSEAU

L'opérateur communique à la DGEN, 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 œuvre.

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 DGEN, 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 LA SANTÉ ET L'ENVIRONNEMENT ET PAR LES OBJECTIFS D'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET D'URBANISME, COMPORTANT LES CONDITIONS D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC ET LES 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 feront l'objet de conventions entre opérateurs.

CHAPITRE F - DISPOSITIONS RELATIVES AUX FRÉQUENCES

La DGEN 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 DGEN. 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 DGEN préalablement à l'implantation de stations radioélectriques.

L'opérateur communique au moins une fois par an à la DGEN 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 - DROITS ET OBLIGATIONS DE CHAQUE OPÉRATEUR EN MATIÈRE D'INTERCONNEXION

G.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les conventions d'interconnexion conclues par l'opérateur sont communiquées à la DGEN 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 œuvre 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 délais normaux, l'une ou l'autre des parties peut saisir la DGEN.

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 la DGEN, en application des articles LP. 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.

G.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, pour la partie du réseau sous sa responsabilité ;
- 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, pour la partie du réseau sous sa responsabilité.

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 la Direction générale de l'économie numérique. 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 la DGEN en décide autrement.

G.3. LIAISONS LOUÉES ET LIAISONS DE RACCORDEMENT AU RÉSEAU

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'opérateur concerné.

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.

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 maximum.

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

H.1. SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

L'opérateur tient à la disposition de la DGEN 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.

CHAPITRE I - 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 la DGEN 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 J - SUJÉTIONS IMPOSÉES À L'OPÉRATEUR POUR LES BESOINS DU CONTRÔLE DE SON ACTIVITÉ

J.1. FOURNITURE D'INFORMATIONS

L'opérateur doit fournir à la DGEN 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 :

J.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.

J.1.2 - Au moins un mois avant leur mise en œuvre :

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

J.1.3 - Avant leur mise en œuvre : tarifs et conditions générales de l'offre.

J.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 DGEN, notamment les 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.

J.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.

J.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.

J.1.7 - A la demande de la DGEN 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 LP. 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 DGEN 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 J.1.7 sont également transmises au service des affaires économiques, sur sa demande.

CHAPITRE K - 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 chapitre 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.

K.1. RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

K.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 DGEN 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.

K.2. CONTRATS

K.2.1. Contrats relatifs au service public

(Pour mémoire)

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'Art. 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.

K.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 le chapitre 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 DGEN.

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

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/ 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.

4/ 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.

5/ 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 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.

ANNEXE AU CAHIER DES CHARGES

INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE APPLICABLES AU SERVICE D'ACCES A INTERNET

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

Les définitions de ces indicateurs sont reprises ci-après :

Les indicateurs relatifs à l'accès

Indicateur	Présentation synthétique de l'indicateur	Remarques
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50 % des demandes d'accès au service ont livrées (Nouveau)	Faire la distinction en cas de : - Ligne ou prise existante (active ou inactive) ; - Ligne ou prise inexistante à construire
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95 % des demandes d'accès au service sont livrées	
	Pourcentage des demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès pour les lignes mises en service depuis plus de 30 jours (nouveau)	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95 % des défaillances sont réparées	
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramenée au nombre de factures émises (en %)	
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	

Le référentiel de mesures des indicateurs de qualité de service fixe est disponible auprès de la DGEN.