



Published on *Force Ouvrière Territoriaux* (<https://foterritoriaux.org>)

[Accueil](#) > [Printer-friendly PDF](#) > Téléphonie fixe : Orange en dérangement (intégralité de l'article ICI)

---

## Téléphonie fixe : Orange en dérangement (intégralité de l'article ICI)

Le service universel de téléphonie fixe est essentiel pour les utilisateurs qui ne bénéficient pas encore des réseaux de nouvelle génération. Orange a été désigné, par arrêté du 27 novembre 2017 (*Journal officiel* du 3 décembre 2017), comme opérateur chargé d'assurer le service universel de téléphonie fixe sur la période 2018-2020.

Mais cette obligation est mal respectée, notamment en raison du mauvais état technique du réseau

Dans le cadre de cette désignation, Orange s'est engagé à respecter un cahier des charges, annexé à l'arrêté de désignation. Orange doit notamment traiter 95 % des demandes de raccordement sur les lignes existantes en moins de huit jours et réparer 85% des pannes en moins de 48 heures. Lorsque les lignes défectueuses, en raison du mauvais état du câble lui-même ou des gaines souterraines, sont sur le domaine public, c'est-à-dire jusqu'au droit du terrain, elles sont sous la responsabilité d'Orange.

De même, la partie aérienne qui passe au-dessus de la parcelle privative d'un client est bien de la responsabilité d'Orange. En revanche les cas nécessitant des travaux, sur la parcelle privative du client ou au sein d'une desserte interne (au-delà de la première prise), sont exclus des obligations d'Orange et sont à réaliser par le client, en application des dispositions de l'article L 332-15 du code de l'urbanisme (reprises au point 6.2 de l'annexe de l'arrêté de désignation précité). L'opérateur ne peut pas être tenu responsable des désordres qui se produisent sur la propriété privée d'un de ses clients.

Concernant la fourniture par Orange, chargé du service universel, d'un service de qualité sur l'ensemble du territoire, l'AFOC pointe que les informations communiquées par l'opérateur laissent apparaître une qualité de service insatisfaisante en 2018, notamment en ce qui concerne les réparations de pannes téléphoniques dans les zones rurales.

Force est de constater pour l'AFOC que cette obligation de garantir la continuité du service de téléphonie fixe est mal respectée par Orange, dont le réseau de fils de cuivre se dégrade sans qu'une politique d'entretien et de rénovation ne soit apparemment définie. Or, la ligne téléphonique fixe constitue un besoin vital, notamment en zone rurale, puisqu'elle est l'unique moyen de communication pour les 8% d'adultes et les 55% des plus de 70 ans qui n'ont pas de téléphone portable et, pour tous les habitants, le seul moyen d'accès au réseau

Internet qui passe par la ligne ADSL.

## **Le téléphone : un besoin vital en zone rurale**

Elle est donc indispensable à la vie de ces personnes déjà souvent isolées et leur permet, au-delà des appels nécessaires à la vie quotidienne et de l'outil de travail qu'elle représente pour certains professionnels, de prévenir les secours en cas d'urgence ou d'accident. De nombreux contentieux avec Orange sont quotidiennement rapportés par des clients qui rencontrent des difficultés pour obtenir de l'opérateur la réalisation des travaux nécessaires au rétablissement d'une ligne défectueuse en raison du mauvais état de ses câbles ou de ses gaines. Un litige particulièrement récurrent concerne la contestation d'Orange de son obligation d'effectuer des travaux de remplacement de gaines souterraines sur les parcelles privatives appartenant aux clients concernés.

L'AFOC a d'ailleurs saisi les institutions compétentes sur ce litige. À cet égard, le ministre de l'Économie et des Finances a alerté Orange sur la situation afin de l'inviter à prendre des mesures correctrices dans les meilleurs délais. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) veille au respect par Orange de ses engagements. En effet, l'article L 36-7 du code des postes et des communications électroniques lui confère le pouvoir de contrôler le respect des obligations qui incombent à l'opérateur désigné et de sanctionner ses manquements.

Compte tenu des nombreux signalements, enregistrés par le biais de la plate-forme « J'alerte l'Arcep », d'une dégradation progressive et significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe et au vu des indicateurs des deux premiers trimestres de l'année, l'Arcep a décidé, le 23 octobre 2018, de mettre en demeure la société Orange de respecter, en 2019 et en 2020, l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur chargé du service universel.

Au surplus, afin de favoriser une amélioration rapide de la situation, l'Arcep a également fixé, pour les indicateurs les plus critiques, des valeurs maximales que la société Orange devra respecter trimestriellement, et ce, dès fin 2018. Ainsi, si Orange ne remplit pas ses obligations en termes d'entretien du réseau de téléphonie fixe, l'Autorité pourra fixer une sanction s'élevant jusqu'à 5% de son chiffre d'affaires et jusqu'à 10% en cas de récidive. De son côté, Orange a annoncé son intention de "renforcer les ressources allouées à la maintenance" du réseau cuivre de l'opérateur en mettant en place "un dispositif spécial sur certaines zones critiques". Un plan d'action a ainsi été élaboré par l'opérateur pour améliorer la qualité du service universel de téléphonie fixe, notamment au travers de la mobilisation de moyens humains et financiers supplémentaires.

À bon entendeur...

*24 décembre 2019*

**AFOC**

**Date:**

Mardi, 7 Janvier, 2020

## Rubrique:

- [Afoc](#) [1]



**Fédération FORCE OUVRIERE**  
des Personnels des Services Publics  
et des Services de Santé  
153,155, rue de Rome 75017 PARIS  
Tél. 01 44 01 06 00

- [Contact](#)
- [Infos légales](#)
- [Politique de confidentialité](#)

---

**Source URL:** <https://foterritoriaux.org/telephonie-fixe-orange-en-derangement-integralite-de-larticle-ici>

## Links

[1] <https://foterritoriaux.org/confederation-international/afoc>