

Fiche pratique

Comprendre le Service Universel des communications électroniques

QU'EST-CE QUE LE SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ?

L'objectif du Service Universel qui est un service public est de s'assurer que toutes les personnes, physiques ou morales, aient accès, à des tarifs abordables, à, au moins, un ensemble de services minimaux de communications électroniques leur permettant de participer pleinement à la vie sociale et économique : accès à la messagerie électronique, aux moteurs de recherche, aux outils en ligne destinés à la formation et à l'éducation, à l'achat ou commande de biens ou services en ligne, à la recherche d'emploi, à l'utilisation de services administratifs et bancaires en ligne, aux médias sociaux et aux appels vocaux et vidéos.

En droit français, le Service Universel comprend :

- L'accès au raccordement fixe au réseau téléphonique
- Un accès adéquat à un service d'Internet haut débit ou de communications vocales.

La notion de « Service Universel » a été modifiée en décembre 2020 afin de répondre à la Directive européenne n° 2018/1972 du 11 décembre 2018. Ainsi, depuis le 3 décembre 2020, l'article L.35-1 du Code de postes et de communications électroniques prévoit que le Service Universel permet à tout utilisateur final d'avoir accès, en position déterminée, à un tarif abordable :

- A un service d'accès adéquat à l'internet haut débit,
- A un service de communications vocales.

Cet accès comprend le raccordement sous-jacent aux services précités.

De plus, il est précisé que le service universel comprend des mesures particulières en faveur des personnes handicapées afin d'assurer, d'une part, un accès aux services de communications électroniques qui soit équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et, d'autre part, un caractère abordable de ces services.

Avec la nouvelle définition de service universel, les dysfonctionnements liés au haut débit rentrent désormais dans le champ d'application de cette obligation. Le raccordement au réseau ainsi que l'accès à un abonnement haut débit de qualité à des prix abordables devient ainsi un droit accessible à toute personne qui en fait la demande.

Un décret précisant le contenu de chacune des composantes du service universel devrait être publié en 2021.

OÙ EST ASSURÉ LE SERVICE UNIVERSEL ?

Le service universel est assuré sur les territoires de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

QUI EST CHARGÉ DU SERVICE UNIVERSEL ?

Le Service Universel est fourni par un opérateur désigné par le ministre chargé des communications électroniques pour trois ans, à l'issue d'une procédure d'appels à candidatures.

Pour rappel, un ou plusieurs opérateurs peuvent être désignés, sur tout ou partie du territoire national, pour la fourniture de tout ou partie des services inclus dans le Service Universel.

Le cahier des charges de l'opérateur chargé du Service Universel comprend des obligations de qualité de service et des obligations tarifaires.

Le contrôle du prix proposé et de la qualité du service fourni est assuré par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la Distribution de la Presse (ARCEP).

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS TARIFAIRES INCLUSES DANS LE SERVICE UNIVERSEL ?

Le Service Universel prévoit la possibilité pour chaque personne qui en fait la demande d'accéder à une offre de services haut débit ou de communications vocales à un tarif abordable, dans le respect du principe d'égalité et notamment de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique ou la technologie utilisée. De plus, un accès à des tarifs réduits doit être assuré pour les personnes ayant des faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques.

COMMENT LE SERVICE UNIVERSEL EST-IL ASSURÉ ?

L'opérateur chargé du Service Universel peut assurer cette prestation en utilisant la technologie de son choix (paires de cuivre, fibre optique, satellite,...). Conformément au principe de neutralité technologique, l'opérateur peut choisir le support le mieux adapté à la situation de l'utilisateur qui fait la demande de raccordement.

Les obligations de l'opérateur en charge du Service Universel sont en effet indépendantes de la technologie employée.

Pour obtenir des informations complémentaires, consulter [le site de l'ARCEP](#)