

Avis aux déconnectés : l'Autorité se préoccupe des écrasements à tort

Les « écrasements à tort » sont problématiques pour l'abonné qui perd alors la totalité de ses services. **Pour aider à la compréhension de ce phénomène, qui reste marginal, l'Autorité revient sur le processus de prise de commande et annonce les moyens mis en œuvre pour résoudre ces cas.**

La grande majorité des accès Internet haut débit sont aujourd'hui construits sur la boucle locale de cuivre, c'est à dire la ligne téléphonique, grâce aux technologies DSL. Cette boucle locale appartient à France Télécom ; c'est donc France Télécom, l'opérateur historique, qui assure la production et la maintenance de l'ensemble des accès DSL à la fois pour les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), via les offres de gros – dégroupage et *bistream*⁽¹⁾ –, et pour ses propres offres de détail.

Une fois qu'un accès a été activé et fonctionne, il peut arriver qu'il soit l'objet d'une interruption durable, bien que la probabilité d'une telle coupure soit faible. Quand un accès est interrompu, différents éléments peuvent être en cause : l'équipement terminal, c'est à dire le modem ou la "box", l'installation de l'abonné, la boucle locale, les équipements et systèmes du FAI ou ceux de France Télécom.

Les processus d'identification des problèmes et de rétablissement des accès sont complexes. Dans le cas d'un accès fondé sur une offre de gros, le FAI vérifie dans un premier temps si le problème est de sa responsabilité, voire de celle de l'abonné. S'il ne constate pas de défaut de son côté, il s'adresse alors à France Télécom qui vérifie que les connexions sont correctement réalisées au répartiteur et que la boucle locale de l'abonné est en bon état. Une fois identifié, le problème est immédiatement réparé.

Rétablissement gratuit dans les meilleurs délais

Il arrive toutefois qu'un accès soit coupé pour des raisons n'impliquant ni les équipements, ni la boucle locale. C'est le cas des « écrasements à tort », également connus sous le nom de « *slamming* ». On parle d'écrasement à tort lorsque l'établissement d'un nouvel accès à la place d'un accès existant a lieu sans que l'abonné ait souscrit un quelconque abonnement auprès d'un nouvel opérateur. L'accès existant est alors résilié automatiquement suite à la commande du nouvel accès non demandé.

Les cas d'écrasements à tort sont problématiques, notamment parce que l'abonné final perd tous les services auxquels il était abonné. C'est pourquoi l'Autorité a, le 25 janvier dernier, informé les consommateurs qu'en cas d'écrasement à tort de leurs accès Internet, leurs fournisseurs d'accès étaient tenus de rétablir gratuitement ces services, et dans les meilleurs délais.

Le processus de prise de commande des accès DSL

Pour comprendre les écrasements à tort, il est nécessaire de se pencher sur le processus de prise de commande des accès DSL. Afin d'attester de la légitimité de la demande de l'abonné final, un système de mandat est en place pour la commande de dégroupage et de *bistream* DSL Access Only⁽²⁾. En cas de contestation, le FAI doit en effet être en mesure de fournir la preuve que le client lui a effectivement donné mandat de commander un accès pour son compte. La forme du mandat est aujourd'hui laissée au choix du FAI, le mandat pouvant notamment être dématérialisé (c'est par exemple le cas lors des prises d'abonnement en ligne).

France Télécom ne vérifie pas *a priori* l'existence et la conformité du mandat qui est à disposition de l'opérateur alternatif quand celui-ci passe une commande de dégroupage ou de *bistream* DSL Access Only. La vérification manuelle *a priori* de chaque mandat avant traitement de la commande n'est effectivement pas envisageable, les processus de commande des offres de gros ayant été automatisés pour faire face aux forts volumes de commandes et donc à l'industrialisation de la production.

Vérifier la conformité des numéros renseignés par les abonnés

Plus généralement, France Télécom met en production de façon automatisée toute commande passée par un opérateur alternatif sur la seule base du numéro de désignation de la ligne qui, lorsque la ligne supporte un abonnement téléphonique classique, correspond au numéro de téléphone, sans vérifier l'identité de l'abonné final. Dès lors, il appartient au FAI de s'assurer, avant l'envoi d'une commande, que l'abonné final ne s'est pas trompé lors de son inscription, en particulier que le numéro communiqué par l'abonné est bien conforme.

Cette conformité ne pose généralement pas de problème quand la ligne de l'abonné supporte un abonnement téléphonique classique, car le numéro de désignation de la ligne, utilisé pour le passage de commande auprès de France Télécom, correspond alors au numéro de téléphone de l'abonnement téléphonique. En revanche, quand la ligne ne supporte aucun service, par exemple lors d'un déménagement, le numéro de désignation peut ne plus correspondre au numéro de téléphone d'un éventuel ancien abonnement téléphonique, ce qui peut

entraîner des confusions pour le nouvel abonné, surtout si l'ancien occupant du logement a fait procéder à la portabilité de son numéro.

Avec l'accroissement du nombre de commandes d'accès, essentiellement en dégroupage, portant sur des lignes inactives – c'est à dire ne supportant aucun service – constaté au cours de l'année 2006, le volume des écrasements à tort s'est ainsi sensiblement accru, les moyens mis en place par les FAI pour vérifier la conformité des numéros renseignés par les abonnés ne s'étant pas avérés suffisamment efficaces.

Une procédure accélérée de reconstruction de la ligne

Afin de permettre aux FAI de mieux effectuer ces vérifications préalables, France Télécom a procédé fin février à l'automatisation de la consultation de l'un des outils qu'elle met à la disposition des opérateurs dans le cadre de ses offres de gros. Cet outil leur permet dorénavant de s'assurer systématiquement, en se fiant aux bases de France Télécom, que l'adresse communiquée par l'abonné final lors de l'inscription correspond bien à l'adresse de la ligne téléphonique identifiée par le numéro également communiqué par l'abonné. Cette évolution devrait significativement réduire à court terme les cas d'écrasement à tort liés à une mauvaise identification de la ligne de l'abonné.

Par ailleurs, à la demande de l'ARCEP, France Télécom est sur le point de mettre en place un processus de reconstruction accélérée permettant à un FAI de commander le rétablissement, dans les plus brefs délais, de l'accès d'un abonné victime d'un écrasement à tort. L'objectif : limiter les conséquences des écrasements à tort pour le consommateur final. ■

¹ L'offre de *bistream* est une offre de gros pour laquelle France Télécom active l'accès DSL et assure la remontée de trafic sur son réseau de collecte jusqu'à un point de livraison (généralement une préfecture de département ou de région) auquel est relié l'opérateur alternatif. L'offre de *bistream* est notamment utilisée par les opérateurs alternatifs pour compléter leur couverture en dégroupage, c'est à dire pour proposer des accès DSL au niveau des répartiteurs qu'ils n'ont pas dégroupés, où seule France Télécom a installé ses équipements DSL.

² L'offre de gros *bistream* DSL Access Only de France Télécom est une déclinaison de l'offre de *bistream* pour laquelle la ligne de l'abonné final ne supporte plus d'abonnement téléphonique classique. L'offre de gros *bistream* DSL Only de France Télécom est utilisée par les opérateurs alternatifs pour proposer des offres Internet haut débit sans abonnement téléphonique en zone non dégroupée.