



Matthieu Agogué et Igor Primault



Dominique Germain et Farida Brignone

Script du chat sur le haut débit et l'ADSL du 19 septembre 2007 avec Matthieu Agogué et Igor Primault de l'unité haut débit et Farida Brignone et Dominique Germain de l'unité consommateurs à l'ARCEP

**Bonsoir à toutes et à tous, nous avons le plaisir d'accueillir les experts de l'ARCEP Matthieu Agogué et Igor Primault, unité haut débit, et Dominique Germain et Farida Brignone, unité consommateurs **

Bonjour à toutes à et tous ! Nous sommes ravis de répondre à vos questions à l'occasion de ce troisième chat.

**Laurent AMBLARD : Comment peut-on aujourd'hui changer d'opérateur haut débit sans repasser par France Télécom ? **

Il n'est plus nécessaire aujourd'hui de passer par France Telecom pour changer d'opérateur haut débit. Il suffit de souscrire directement auprès du FAI de votre choix. Bien entendu, le FAI doit proposer cette offre dans votre zone géographique.

**Julo : J'aimerais savoir, en cas de panne en dégroupage total, qui intervient sur les équipements ; est-ce que les démarches sont simples à faire pour l'opérateur alternatif ? **

L'opérateur intervient sur ses équipements. S'il constate que la panne est sur le réseau de France Telecom, il entre en contact avec celui-ci. Vous, en tant que client, votre seul contact est votre fournisseur d'accès Internet.

**Sylvain (DegroupNews) : Bonsoir à tous. La disponibilité de la téléphonie IP est moindre par rapport à une ligne RTC. Quelles sont les mesures préconisées par l'ARCEP pour garantir l'accès aux numéros d'urgence des abonnés en dégroupage total, ou ADSL nu ? **

Les obligations d'acheminement des appels d'urgence sont exactement les mêmes quelle que soit la technologie utilisée.

**art66 : Mon accès haut débit a été coupé à la suite d'une intervention de l'opérateur historique dans mon immeuble pour câbler un autre accès. Vous dites que mon FAI est mon seul contact, sauf qu'il ne peut intervenir dans l'immeuble, l'accès lui est refusé et France Telecom refuse de me recalculer. Comment s'en sortir ? **

Vous devez contacter votre FAI. Il prendra alors contact avec France Telecom. France Telecom interviendra donc sur le câblage de votre immeuble et non votre FAI.

**LACAUSSAGUE : Comment peut-on commander un accès adsl chez un opérateur dans un immeuble neuf sans ligne FT ? **

Pour commander un accès dans un immeuble neuf, des FAI proposent des offres dites "sur ligne inactive" ou "en construction" qui ne nécessitent pas d'avoir une ligne FT.

**julo : Quand on passe d'un FAI dégroupé total vers un autre FAI sans passer par FT, cela ne pose t-il pas de problèmes pour la portabilité du numéro de téléphone ? **

Cela ne pose pas de problème dans la grande majorité des cas, notamment pour les numéros géographiques.

**bertine : Bonjour, ne serait-il pas possible de prendre un ADSL nu chez n'importe quel opérateur avec un DSLam France Telecom, cas où il n'y a pas de DSLam autre que FT ? **

Si, c'est le principe même de l'ADSL nu. L'ADSL nu est le pendant du dégroupage total en zone non dégroupée. Cela permet aux FAI de proposer en zone non dégroupée des offres ne nécessitant pas un abonnement RTC de France Télécom.

**stagiaires afpa : Quelle différence y a-t-il entre le débit ATM et le débit IP annoncés par les Fournisseurs d'Accès Internet ? **

Le débit IP est de l'ordre de 20% inférieur au débit ATM.

**JOleTAXIdermiste : J'habite un vieil immeuble parisien. Presque tous mes voisins ont un accès ADSL avec d'autres FAI que le mien. J'ai pu constater régulièrement des chutes de débit à certaines heures. Or, mon FAI m'a confirmé à plusieurs reprises que le flux parvenait jusqu'à chez moi sans pertes selon leurs indicateurs. Est-il possible que la multiplication des connexions dans un même immeuble cause des perturbations au point de faire chuter le débit ? **

Cela peut être effectivement le cas. Les câbles de vos voisins sont à côté des vôtres entre le répartiteur et chez vous et des perturbations peuvent se produire. Néanmoins, ces types de perturbations sont marginales et sont prises en compte dans l'homologation des normes ADSL.

**victoreef : Etant en zone dégroupée, mon provider (Aliceadsl) dit ne pouvoir me fournir qu'un accès en "non dégroupé nu" avec un débit minable. Or les autres fournisseurs d'accès (neuf, free, et autres orange) me promettent une éligibilité pour même pouvoir recevoir la télé par ADSL. Je suis quand même engagé pour deux ans ; quel recours est-ce que j'ai ? **

Il faut savoir que les fournisseurs d'accès ne proposent de la télé que dans les zones qu'ils ont dégroupées. Or, le calendrier et le périmètre de dégroupage varient selon les opérateurs. Il est donc tout à fait possible que vous soyez dans une zone où seuls certains FAI ont dégroupé, et donc où seuls certains FAI peuvent proposer la télé. Concernant l'engagement pour deux ans, vous devez vous conformer aux conditions générales de vente. D'une manière générale, nous vous invitons à lire attentivement les CGV d'un FAI avant tout abonnement, et notamment vérifier l'existence ou non d'une période d'engagement.

**vilcius : Je suis en dégroupage partiel chez TELE2 (Internet 2048/128 et présélection téléphonique). J'ai la possibilité de passer en dégroupage total chez FREE. Je souhaite migrer chez FREE sans avoir une longue coupure Internet + téléphone. Je me suis renseigné sur divers forums. La plupart d'entre eux mentionnent qu'il faut s'inscrire chez FREE et quand tout fonctionne demander la résiliation auprès de TELE2. Que me conseillez-vous ? **

Nous sommes ravis que la vérité sorte de la bouche de ces divers forums. En effet, pour assurer la portabilité de votre numéro en cas de changement d'opérateur, il est indispensable de ne pas avoir résilié avant de souscrire chez votre nouveau FAI. De manière générale, il est plus efficace et plus rapide de procéder ainsi, même en l'absence de portabilité. N'oubliez pas de résilier ensuite votre abonnement haut débit précédent conformément aux CGV de votre précédent FAI.

**Liloo : Savez-vous comment savoir (débit, paquet...) si ma ligne me permettra de recevoir la TV avec une qualité acceptable ? **

Il n'y a pas de règle générale. Le débit nécessaire pour recevoir la télé pouvant varier d'un FAI à l'autre. Une valeur minimale de l'ordre de 4 mégabits peut être une valeur standard. Nous vous invitons à vous renseigner sur les sites des différents FAI.

**LINX : J'ai renoncé au câble pour bénéficier via l'ADSL d'une offre plus complète (Internet, Téléphone, TV..). Le problème, c'est que je perd des chaînes qui sont disponibles sur le câble mais pas sur l'ADSL. Pourquoi cette discrimination ? **

Nous ne régulons pas l'accès aux contenus par les FAI. Certaines chaînes aujourd'hui sur le câble ne sont pas disponibles sur l'ADSL. L'accès aux contenus est un enjeu majeur pour le développement de l'ADSL et de la fibre.

**niko12 : Ma question : Nous savons depuis peu qu'un DSP entre le Grand Rodez et Altitude infrastructure a été signé pour le dégroupage de notre agglomération. Que nous conseillez-vous de faire ou même que pouvez-vous faire pour que d'autres villes de notre département goûtent aussi aux joies du dégroupage et des offres triple-play ? **

De nombreux répartiteurs sont déjà dégroupés grâce à l'action des collectivités locales. Les investissements dans les infrastructures de collecte des DSP relèvent des élus.

**EDITH : Mon fils est étudiant et je voudrai souscrire un abonnement uniquement Adsl sans payer d'abonnement téléphonique. Est-ce possible, quels fournisseurs le proposent ? **

Oui, c'est toujours possible dès que vous êtes éligible à l'ADSL. Soit en dégroupage total si vous êtes en zone dégroupée, soit en ADSL nu si vous êtes en zone non dégroupée. Tous les principaux opérateurs nationaux proposent des offres sans abonnement sur l'ensemble du territoire.

**ApocalX : Bonjour, J'aimerais avoir l'Adsl chez moi, mais malgré un NRA dégroupé, je ne suis pas éligible car les lignes sont multiplexées dans cette partie de notre village. Malgré les relances, France Telecom ne veut rien faire pour palier à ça. Ais-je un recours ? Merci. **

France Telecom est propriétaire de son réseau et est donc maître des évolutions qu'il y apporte. Néanmoins France Telecom peut étudier au cas par cas le retrait de ces multiplexeurs. Il ne s'agit en aucun d'une obligation de l'opérateur historique.

**LINX : Mon Fournisseur d'Accès Internet a été racheté et me propose de migrer vers une autre offre ou de résilier sans frais. Puis-je l'obliger à me maintenir dans mon offre actuelle qui me convient pleinement ? **

Si vous ne souhaitez pas migrer, votre Fournisseur d'Accès Internet est tenu de respecter le contrat. Pour conclure, regardez bien ce qui est stipulé dans les CGV de votre contrat en cours.

**wilboc : Je souhaite savoir si il y aura une autre phase de développement pour les éloignés du réseau FT qui ne peuvent recevoir que 512 k/bits IP ? **

France Telecom a fini d'équiper la totalité de ses répartiteurs en ADSL. Pour l'instant, il ne semble pas y avoir de nouvelles phases de déploiement prévues. Néanmoins, des solutions existent pour résorber les zones blanches ou augmenter l'éligibilité de certains abonnés. Notamment France Telecom, au cas par cas, fait progressivement évoluer son réseau en ce sens.

**julo21110 : Actuellement chez Neuf en dégroupé total, je souhaite aller chez Free en dégroupé total sans passer pas France Telecom. N'y aura t-il pas de problèmes pour cette migration si j'effectue cela dans la façon dite précédemment (c'est à dire en m'abonnant et résiliant Neuf après ?) **

La réponse est non !

**harley95 : à quand le haut débit constant ? **

Nous comprenons que par haut débit constant vous voulez dire un débit garanti permanent. Or, les offres d'accès à Internet sur le marché résidentiel ne proposent pas ce niveau de service. Les débits figurant dans les offres sont des débits crêtes indicatifs. Si vous souhaitez bénéficier de débit garanti, il vous faut recourir à des offres du marché professionnel dont les tarifs sont significativement et logiquement supérieurs.

**phiral : Peut-on transformer une ligne téléphonique fixe France Telecom (et donc résilier son abonnement téléphone) en ligne Internet haut débit (et donc souscrire un abonnement Internet) ? Voire conserver son numéro d'appel actuel en cas éventuel d'abonnement double service téléphone-internet ? **

Comme nous l'avons dit précédemment, de manière générale, il est préférable de souscrire chez un nouvel opérateur avant toute résiliation. Dans le cas particulier d'un abonnement téléphonique fixe RTC chez France Telecom, aucune résiliation n'est nécessaire. Si en revanche, vous bénéficiez d'une offre haut débit en plus de l'abonnement RTC, il vous sera nécessaire de la résilier ensuite, conformément aux CGV.

**ashok : Qui décide de l'installation de répartiteur (ou sous répartiteur) dans une ville lorsque les habitants de cette dernière sont connectés à un répartiteur trop éloigné pour obtenir une offre Triple Play décente ? **

France Telecom est propriétaire de son réseau et donc de l'évolution de celui-ci. Néanmoins, les collectivités peuvent solliciter France Telecom pour faire évoluer la situation.

**LINX : J'ai souscrit à une offre Triple-Play sur la base d'un test d'éligibilité qui estimait que je pouvais avoir 8 Megas et la TV. Or, au final, je n'ai que 2 megas et pas la TV. Mon FAI me dit que les caractéristiques réelles de ma ligne, qu'il ne pouvait connaître car il ne maîtrise pas la boucle locale, ne correspondent pas aux caractéristiques théoriques du serveur d'éligibilité qui devait comporter une erreur. Il me propose de résilier sans frais. Que faire ? **

Le serveur d'éligibilité n'est pas infaillible, et la proposition de votre Fournisseur d'Accès Internet est tout à fait correcte. Néanmoins, il est très probable qu'en changeant de Fournisseur d'Accès Internet votre problème reste le même.

**tasmant : J'ai un abonnement ADSL en zone non dégroupée avec dégroupage partiel (plus d'abonnement téléphonique chez France Télécom). Admettons que mon fournisseur ADSL ne me satisfait plus et que je souhaite prendre un abonnement ADSL chez France Télécom. Devrais-je payer des frais d'ouverture de ligne pour la ligne téléphonique traditionnelle, comme pour un emménagement ? **

Si vous voulez prendre un abonnement ADSL chez France Telecom en gardant votre abonnement RTC, alors vous devez effectivement ouvrir une ligne et payer les frais correspondants. Si vous voulez prendre une offre d'ADSL nu, c'est à dire sans abonnement RTC, chez Orange/France Telecom, alors vous n'aurez pas de ligne RTC donc pas de frais d'ouverture de ligne.

**féfé77 : Les contrats Adsl nous engagent pour une durée minimale de 1 an si l'on tient compte des pénalités de désinscription ; est-ce légal et cela va-t-il durer? Existe-t-il d'autres formules permettant d'aller plus facilement vers un autre opérateur Adsl en cas d'insatisfaction? **

Les périodes d'engagement sont légales. Il existe en revanche sur le marché des Fournisseurs d'Accès Internet qui proposent des offres sans engagement, avec ou sans frais de résiliation. Nous vous invitons une fois encore à lire en détail les Conditions Générales de Vente de votre Fournisseur d'Accès Internet avant toute souscription à un abonnement haut débit.

**pato : Bonjour, que pensez-vous des écrasements de lignes ? Y aura t-il un jour des possibilités de sanctions dissuasives ? **

Les Fournisseurs d'Accès Internet disposent de toutes les informations nécessaires pour ne pas provoquer d'écrasements à tort. Si cela arrive, le FAI doit rétablir la ligne gratuitement et dans les meilleurs délais. Si vous estimez avoir subi un préjudice, vous pouvez engager des démarches auprès de l'opérateur fautif. En ultime recours, vous pourrez saisir un médiateur, le juge de proximité ou la DGCCRF.

**Merci à vous quatre. Le mot de la fin ? **

Merci pour toutes ces questions pertinentes. Nous avons eu beaucoup de questions sur le très haut débit et la fibre en particulier auxquelles nous n'avons pas eu le temps de répondre. Rendez-vous avant la fin de l'année pour un chat dédié à ce sujet !