

CONSULTATION PUBLIQUE CONCERNANT LA REALISATION DES RACCORDEMENTS FINAUX FTTH SUR TOUT LE TERRITOIRE

Réponse de l'Association de Consommateurs « Fédération des Familles de France »



La Fédération des Familles de France, consultée par l'ARCEP sur le retour d'expérience des raccordements optiques est en mesure de formuler ses observations de terrain sur plusieurs questions de cette consultation.

Néanmoins, la question la plus préoccupante pour les Consommateurs reste le mépris total de ces mêmes Consommateurs par les services commerciaux des Opérateurs.

Certains n'hésitent pas à agir en toute illégalité vis à vis du droit des contrats, et considèrent alors leurs clients particuliers comme leurs banquiers sans frais, facturant de nombreuses prestations non prévues au contrat, pour des montants pouvant atteindre plusieurs centaines d'Euros, et les remboursant tant bien que mal, après plusieurs mois d'échanges « musclés » entre les deux parties. L'un des Opérateurs ne propose même pas de possibilité de correspondance écrite avec ses clients, ne mettant aucune adresse courriel à disposition de ses clients.

Ces méthodes, que l'on peut qualifier de voyous, sont donc beaucoup plus graves que les dysfonctionnements techniques d'installations que nous allons documenter ci-après.

QUESTION 1 – RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Partagez-vous la synthèse établie par les services de l'Autorité des travaux d'état des lieux du groupe de travail « exploitation ».

En tant qu'Organisation de Consommateurs, nous pouvons juste observer les dysfonctionnements d'installation trop nombreux.

Dans les immeubles collectifs d'habitation, la concurrence effrénée à laquelle se livrent les Opérateurs, ainsi que la volonté de gagner du temps à n'importe quel prix, peut aboutir à des désordres importants :

- Débranchement des jarretières optiques des concurrents, dans les baies de brassage en pied d'immeuble.
- Câblage dans ces baies anarchique, genre « plat de nouilles » en dehors de tout respect des normes européennes.

Dans les installations particulières, on observe un niveau trop hétérogène des installateurs. Citons pour mémoire deux exemples vécus en 2020:

- Arrivée vers 19H (prévue entre 8H et 10H) se déclarant sous-traitant de Bouygues , arrivé dans une vieille camionnette, avec pour outil d'installation une pioche... et reparti une demi-heure plus tard sans rien faire.
- Et inversement, arrivé en temps et en heure d'un installateur d'origine étrangère pour le compte de SFR, réalisant dans des conditions très difficiles une installation techniquement excellente.

Ce qui nous permet d'en déduire des problèmes (voire l'absence?) de formation de certains techniciens, ainsi que le problème de coordination dans les installations de grande taille.

QUESTION 13 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep sur la qualité perçue des raccordements et l'existence d'interventions insatisfaisantes ?

Quelles sont les solutions qui pourraient contribuer selon vous à assurer la qualité des raccordements à la fibre dans la partie privative ?

Quels sont les voies de recours mises en place par les opérateurs avec leurs abonnés en cas de dégradations ou malfaçons dans la réalisation des raccordements ? Quels délais sont habituels constatés ?

Sur cette question, voir notre réponse à la question 1.

En ce qui concerne l'amélioration possible des raccordements, cela passe par une formation pour tous les intervenants et une rémunération des sous-traitants indexée sur la qualité du travail réalisé.

QUESTION 15A – RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Partagez-vous l'analyse des services de l'Arcep sur l'extension des procédures de portabilité à l'accès fixe à l'internet ?

QUESTION 15B – RECUEIL D'INFORMATIONS

La référence de la ligne vous semble-t-elle être une information bien connue des clients finals ?

Quelles sont les difficultés éventuelles à systématiser la mention de la référence de la ligne sur les factures et dans l'espace client ?

Observez-vous une décroissance de l'utilisation des services de téléphonie fixe inclus aux offres fibre grand public, qui nécessiterait de revoir les procédures de portabilité de l'accès fixe ?

Le code RIO vous semble-t-il pouvoir être un moyen pertinent de véhiculer l'information de la référence PTO de l'ancien opérateur au nouvel opérateur ? Quels en sont les inconvénients le cas échéant ?

Avant toute chose, il est important de préciser que bien souvent, les services commerciaux des Opérateurs dissuadent les clients filaires de conserver leur numéro de téléphone fixe existant. D'autre part, il peut être tentant pour les clients filaires de changer, ou même de faire disparaître leur numéro fixe, en raison de l'intrusion de la publicité téléphonique invasive, au mépris des réglementations de protection des Consommateurs.

Les services téléphoniques hertziens offrent une grande flexibilité d'utilisation. Toutefois, il est utile de rappeler à l'utilisateur qu'un téléphone fixe :

- ne génère pas de problème de DAS,
- crée moins de problèmes de saturation de réseaux aux heures de pointe,
- que les « POTS », comme toutes les applications reliées par un câble conducteur consomment près de dix fois moins d'énergie (et donc dégagent moins de GES) que leurs équivalents radio.
- Que la confidentialité des communications est bien supérieure sur un réseau filaire que sur un réseau hertzien.

