



## ARCEP - Consultation publique

### Projet de plan de fermeture du réseau de boucle locale cuivre d'Orange

#### Observations de la CLCV

##### Une information préalable à renforcer

Comme nous avons pu le voir lors de la première phase de fermeture du RTC, la bascule technologique est tout sauf neutre pour le consommateur et la communication habituelle des opérateurs ne parvient pas à combler cette difficulté.

Il existe plusieurs millions de personnes que reçoivent le téléphone fixe via le Rtc. Ces personnes sont peu technophiles et pour certaines âgées. Il est faux de prétendre que leur demander de gérer un modem pour continuer à téléphoner sera une formalité. Il est nécessaire d'exiger une communication spécifique sous format papier pour ces personnes, de prévoir un matériel très simple d'utilisation qui se dépanne à distance. Un accompagnement gratuit par un technicien pendant au moins une heure afin de leur permettre d'appréhender le nouveau matériel

Les consommateurs qui reçoivent déjà internet via l'adsl constituent un public par nature plus technophile mais leur information préalable et, au besoin, leur accompagnement reste un préalable indispensable à la bascule vers une offre fibre.

Dans ces deux cas, nous pensons que la nature de la communication et le planning de l'envoi de cette communication devraient être préalablement soumis à l'Arcep dans le cadre de son contrôle

##### Un équilibre concurrentiel à surveiller

L'expérience nous a montré que l'équilibre concurrentiel en matière de communication électronique n'est satisfaisant pour le consommateur qu'à la condition que les 4 opérateurs principaux soient présents sur le marché.

Il est donc essentiel que la présence effective et opérationnels de ces quatre opérateurs soit une condition pour prononcer la fermeture technique d'un secteur.

##### Des caractéristiques d'offres fibre à encadrer

Au-delà de l'équilibre concurrentiel qui se mettra en place, nous pensons que des prérequis devraient être imposés à l'ensemble des opérateurs

S'agissant d'une modification imposée par l'opérateur il serait impensable que des frais puissent être facturés au consommateur. Cela concerne également les situations atypiques (les chemins privés ...) pour lesquelles les consommateurs ont souvent déjà été facturés lors de leur précédente installation.

Pour les consommateurs qui reçoivent uniquement le téléphone fixe via le Rtc, il est nécessaire que leur soit proposé une offre équivalente en prix indépendamment de toute accès internet qu'ils ne souhaiteraient pas souscrire.

Pour les consommateurs qui reçoivent internet via l'adsl. La bascule technologique ne peut avoir de sens pour eux qu'à condition d'un gain technologique. Nous demandons l'instauration obligatoire dans toutes les offres d'un débit internet minimum garanti en deçà duquel, des compensations voire une résiliation sans frais seraient ouvertes.

#### Des indicateurs réclamations durant la fermeture à prévoir

Pour chaque secteur considéré une fermeture commerciale du cuivre va précéder une fermeture technique du cuivre dans un intervalle fixé à l'avance.

Nous pensons que ce mécanisme doit être revu, la fermeture technique ne devant en aucun cas être prévue à une date fixe intangible.

L'annonce de la fermeture commerciale et le début de la bascule technologique vont générer des appels, des réclamations, des litiges.

Si les associations de consommateurs seront destinataires d'un certain nombre de ces plaintes, c'est bien l'opérateur à la manœuvre qui en recevra la quasi-totalité.

Une obligation devrait être mise à la charge de l'opérateur de rendre compte auprès de l'ARCEP de ces litiges et de leur taux de résolution. Un taux de litige trop élevé et des litiges spécifiques non résolus doivent faire obstacle à la fermeture technique de la plaque.

L'opérateur doit en effet pouvoir justifier qu'aucun foyer n'a été oublié dans le raccordement à la fibre.

En tant qu'association, nous sommes totalement opposés, à une bascule automatique vers une offre fibre car le silence du consommateur ne peut en aucun cas valoir consentement. C'est à l'opérateur qui impose ce changement de convaincre le consommateur. L'opérateur doit développer les offres nécessaires, tant au niveau technique que tarifaire, susceptible de convaincre les récalcitrants de passer à la fibre.

Nous avons tous encore en mémoire le passage à la TNT qui a laissé les oubliés devant un écran noir. Cette situation ne peut pas se reproduire lors de la fermeture du cuivre au risque d'occasionner la mort sociale voire professionnelle des oubliés de cette opération.