



Convention relative à l'installation, la gestion et
la maintenance de lignes à très haut débit
en fibre optique dans l'immeuble

Réponse de l'UFC Que Choisir

Juin 2008

Question 9.c.

L'engagement pose un problème. Le délai de raccordement à une ligne très haut débit après signature du contrat indiqué dans la convention est trop imprécis¹ et peut soulever plusieurs difficultés. Tout d'abord, la disponibilité du service peut être pour le consommateur un critère de sélection lorsqu'il existe plusieurs offres simultanées. Dès lors, il paraît opportun que le consommateur ait une meilleure information à ce sujet. Par ailleurs, rien n'empêche un opérateur de donner, sans formuler un véritable engagement, un délai approximatif erroné juste pour l'emporter sur ses concurrents.

Par conséquent, deux compléments sont à envisager :

- La phrase suivante :

« L'Opérateur d'immeuble s'engage à ce que les lignes à très haut débit en fibre optique soient raccordées à au moins un réseau très haut débit dans l'année qui suit la date de l'autorisation »

est remplacée par :

« L'Opérateur d'immeuble s'engage à ce que les lignes à très haut débit en fibre optique soient raccordées à au moins un réseau très haut débit et activer avant le mois/année. Le délai indiqué ne pouvant excéder une année à partir de la date d'autorisation ».

Question 9. d.

Il est essentiel que l'engagement de mutualisation soit inscrit dans la convention. En effet, on ne sait le temps que prendra la mise en place de la réglementation prévue par la loi de modernisation de l'économie.

Il pourrait également être ajouté, que lorsque le point de raccordement se situe en un lieu nécessitant une autorisation spécifique, par exemple à l'intérieur d'un immeuble, l'opérateur d'immeuble a la responsabilité de la mutualisation. En effet, un concurrent ne devrait pas avoir à formuler une demande d'intervention au syndic ou la copropriété pour raccorder à son réseau un consommateur qui en fait la demande. Cette procédure peut être longue et complexe. L'opérateur d'immeuble doit donc assurer à ses concurrents l'accès au point de raccordement et, pourquoi pas, assurer lui-même l'intervention technique.

¹ « L'Opérateur d'immeuble s'engage à ce que les lignes à très haut débit en fibre optique soient raccordées à au moins un réseau très haut débit dans l'année qui suit la date de l'autorisation »

Question 9.f.

Il serait opportun de rappeler (dans l'article 4.1 ou l'article 6) que lorsque l'occupant d'un logement demande à être raccordé au réseau installé dans son immeuble, aucune contrepartie financière ne peut lui être demandée quel que soit le délai qui s'est écoulé entre l'installation du réseau et sa demande et quel que soit l'opérateur qu'il aura choisi et cela durant l'ensemble de la validité de la convention signée.

Question 9.g.

Il est absolument nécessaire de laisser ou d'aménager un espace disponible pour le raccordement d'opérateurs concurrents. On peut même aller plus loin, pour éviter tout comportement d'éviction il pourrait être interdit d'implanter un point de raccordement dans un lieu ne permettant pas l'installation des équipements des concurrents !

Question 9 h.

L'UFC-Que Choisir est favorable à un état des lieux avant et après travaux. Cette disposition va dans le sens de la transparence. Il est également normal que les dégradations dans les parties communes soient prises en charge par l'opérateur d'immeuble. Cependant, pour éviter tout litige il serait peut être pertinent d'informer la copropriété sur la nature des travaux effectués et sur les contraintes que cela implique. Ces échanges pourraient éviter des désaccords post déploiement et permettent de faire émerger des solutions alternatives favorables à tous les acteurs.

Question 9. i.

Ne serait-il pas opportun d'inclure dans la convention un délai maximum pour le raccordement d'un logement à la colonne montante ? Et de préciser que ce délai est valable que le consommateur souscrive aux services de l'opérateur immeuble ou à ceux d'un concurrent ?

Cela pourrait permettre d'éviter les problèmes connus alors du dégroupage. Le consommateur pouvait se retrouver sans connexion plusieurs semaines et dans l'impossibilité de régler sont problème car son FAI et France Telecom se renvoyaient la balle.