



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 118488

Texte de la question

M. Axel Poniatowski attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur le délai anormalement long qu'un client de France Telecom subit lorsqu'il quitte ce dernier pour souscrire un abonnement haut débit ADSL auprès d'un autre opérateur. En effet, France Telecom, en quelques jours, certes résilie sur demande l'abonnement du client soucieux de changer d'opérateur. En revanche, cet opérateur historique prend un temps tout à fait excessif pour permettre au nouvel opérateur, choisi par le client, de raccorder la ligne de ce dernier. Le client se trouve ainsi fortement pénalisé, étant privé d'Internet et de téléphone pendant des semaines. Aussi, il aimerait savoir quelles mesures compte prendre le Gouvernement pour remédier à ce dysfonctionnement.

Texte de la réponse

Lorsqu'un abonné au service téléphonique de France Télécom choisit de souscrire à une offre d'un opérateur alternatif s'appuyant sur le dégroupage total, une interruption de service est inévitable entre le moment où la ligne téléphonique est déconnectée du réseau de France Télécom et le moment où l'abonné est raccordé au réseau de l'opérateur alternatif. L'abonné peut se trouver fortement pénalisé si cette interruption perdure. C'est pourquoi l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) effectue un suivi attentif de la qualité de service du dégroupage et a imposé à France Télécom de publier des indicateurs de qualité de service. Ces indicateurs rendent compte de la qualité des prestations fournies par France Télécom aux opérateurs alternatifs, notamment en comparaison de la qualité de service assuré par France Télécom à ses propres clients. Globalement, il en ressort que les délais moyens de production s'établissent à moins de quatre jours en dégroupage. Il existe néanmoins encore quelques cas de lignes commandées en dégroupage qui sont produites dans des délais assez longs. Au dernier trimestre 2006, cette file d'attente de production a temporairement grossi en raison d'un volume très important des commandes. Il convient également de noter qu'au niveau de l'abonné s'ajoutent les délais propres à l'opérateur alternatif pour l'activation du service ou la livraison du modem (box). En tout état de cause, des interruptions de plusieurs semaines ne devraient plus se produire.

Données clés

Auteur : [M. Axel Poniatowski](#)

Circonscription : Val-d'Oise (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 118488

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 février 2007, page 1704

Réponse publiée le : 15 mai 2007, page 4568