



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 121395

Texte de la question

M. Bernard Brochand attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur le délai anormalement long qu'un client de l'opérateur historique a à subir lorsqu'il quitte ce dernier pour souscrire à une offre concurrente haut débit ADSL et cela auprès d'un autre opérateur. En effet, si France Télécom résilie certes en quelques jours, sur demande, l'abonnement du client désireux de changer d'opérateur, il semble prendre en revanche 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 en étant privé d'accès à l'Internet et au téléphone dans l'intervalle qui peut durer plusieurs semaines. Il souhaiterait donc connaître quelles mesures le Gouvernement entend prendre 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. Ainsi, 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).

Données clés

Auteur : [M. Bernard Brochand](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 121395

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 mars 2007, page 3073

Réponse publiée le : 24 avril 2007, page 3975