



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pratiques commerciales des opérateurs téléphoniques

Question écrite n° 32835

Texte de la question

M. Lionel Causse attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les pratiques commerciales de certains opérateurs téléphoniques. Il lui cite notamment la situation d'une habitante de son département qui, ayant contracté un forfait d'abonnement en vue du raccordement de son domicile à la fibre optique, s'est vu appliquer une nouvelle facturation dès la souscription. Las, plus de 3 mois se sont écoulés depuis, et la pétitionnaire veut espérer que la mise en place réelle de la prestation pourra intervenir sous quinzaine, conformément aux engagements de l'opérateur. Même si des considérations techniques ont pu retarder le raccordement, la cliente considère que le prélèvement qu'elle a subi est indu au regard du délai excessif entre la souscription et son effectivité. Au vu de ces éléments, il lui demande de bien vouloir lui fournir son appréciation sur les faits ainsi exposés et s'il ne lui apparaît pas souhaitable de définir un cadre réglementaire visant à limiter les coûts à la charge des usagers confrontés à une situation identique.

Texte de la réponse

Le raccordement à la fibre optique peut nécessiter un délai avant la mise à disposition de l'accès auprès du consommateur. Le délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet est indiqué dans les fiches d'informations standardisées (FIS) des offres, ainsi que dans les conditions générales des fournisseurs, conformément à l'article L. 224-30 du code de la consommation. En effet, l'article L. 224-30 du code de la consommation dispose que « Tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de services de communications électroniques comporte au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible : [...] 2° Les services offerts, leur niveau de qualité et le délai nécessaire pour en assurer la prestation [...] 4° Les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint ». Le délai indicatif maximal de mise à disposition de l'accès internet est généralement de 4 à 10 semaines à compter de la date de souscription pour la fibre, et de 15 jours pour l'ADSL. Lors de la souscription, le domicile du consommateur doit être situé dans une zone géographique prédéterminée par le fournisseur, et desservie en fibre optique raccordable aux habitations. Malgré les études préalables de faisabilité, il se peut dans certains cas que le raccordement du consommateur soit entravé par des difficultés techniques. Du fait de ces difficultés techniques, les délais indicatifs de mise à disposition du service sont généralement plus importants pour la technologie fibre que pour la technologie ADSL. Lorsque le raccordement du domicile à la fibre n'est pas possible, le consommateur peut mettre fin au contrat conclu avec le fournisseur, en raison de l'absence de fourniture du service, conformément au droit des contrats, et plus particulièrement aux articles L. 1224 et suivants du code civil, qui autorise la condition résolutoire dans les contrats synallagmatiques. Les contrats de communications électroniques prennent généralement effet dès leur souscription mais compte-tenu de l'obligation de résultat des fournisseurs de communications électroniques, le consommateur semble, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, à même de demander le remboursement des sommes versées. Si le fournisseur ne répondait pas favorablement à cette demande, il pourrait saisir la médiation des communications électroniques ou demander à une juridiction civile le remboursement des sommes indûment prélevées en l'absence totale de fourniture du service, conformément

aux articles L. 1217 et suivants du code civil et l'article D. 98-4 du code des postes et des communications électroniques. En outre, comme l'indique l'article L. 224-30 du code de la consommation, les conditions générales d'abonnement des fournisseurs de services de communications électroniques doivent indiquer les compensations et les formules de remboursement applicables si les engagements contractuels ne sont pas respectés par le fournisseur. Enfin, la directive européenne 2018/1972, du 11 décembre 2018, établissant le code des communications électroniques européen a vocation à faire appliquer à l'ensemble des États de l'Union européenne une réglementation commune et protectrice du consommateur. La directive est en cours de transposition, et sera effective en droit français d'ici 2021. La directive prévoit un renforcement de l'information précontractuelle des consommateurs, et impose aux États membres de fixer des règles d'indemnisation en cas de retard ou d'abus en matière de procédures de portage et de changement de fournisseur, et en cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation (article 106.8). Dans la mesure où cette directive est d'harmonisation maximale (article 101.1), les États-membres ne peuvent imposer aux fournisseurs d'autres contraintes que ce qu'elle prévoit. Toutefois, le Gouvernement suit avec attention ces sujets prioritaires pour la cohésion numérique des territoires, et s'assure que les consommateurs bénéficient d'une réglementation protectrice, dans le respect du droit européen.

Données clés

Auteur : [M. Lionel Causse](#)

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32835

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 14 décembre 2020

Question publiée au JO le : [6 octobre 2020](#), page 6768

Réponse publiée au JO le : [26 janvier 2021](#), page 724