

ASSEMBLÉE NATIONALE

22 mai 2025

RENFORCER LA RESPONSABILITÉ DES OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURES DE
RÉSEAUX DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES À TRÈS HAUT DÉBIT EN FIBRE
OPTIQUE - (N° 1339)

Adopté

AMENDEMENT

N ° CE1

présenté par

M. Coulomme, Mme Abomangoli, M. Alexandre, M. Amard, Mme Amiot, Mme Amrani,
M. Arenas, M. Arnault, Mme Belouassa-Cherifi, M. Bernalicis, M. Bex, M. Bilongo, M. Bompard,
M. Boumertit, M. Boyard, M. Cadalen, M. Caron, M. Carrière, Mme Cathala, M. Cernon,
Mme Chikirou, M. Clouet, M. Coquerel, M. Delogu, M. Diouara, Mme Dufour, Mme Erodi,
Mme Feld, M. Fernandes, Mme Ferrer, M. Gaillard, Mme Guetté, M. Guiraud, Mme Hamdane,
Mme Hignet, M. Lachaud, M. Lahmar, M. Laisney, M. Le Coq, M. Le Gall, Mme Leboucher,
M. Legavre, Mme Legrain, Mme Lejeune, Mme Lepvraud, M. Léaument, Mme Élisabeth Martin,
M. Maudet, Mme Maximi, Mme Mesmeur, Mme Manon Meunier, M. Nilot, Mme Nosbé,
Mme Obono, Mme Oziol, Mme Panot, M. Pilato, M. Piquemal, M. Portes, M. Prud'homme,
M. Ratenon, M. Saint-Martin, M. Saintoul, Mme Soudais, Mme Stambach-Terrenoir, M. Taché,
Mme Taurinya, M. Tavel, Mme Trouvé et M. Vannier

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 2, insérer l'article suivant:**

À la fin du premier alinéa de l'article L. 224-34 du code de la consommation, il est inséré une phrase ainsi rédigée :

« Pour un service d'accès à internet, le consommateur peut obtenir de droit la résiliation de son contrat, sans aucun frais de quelque nature que ce soit, en cas d'interruption de son accès au-delà de sept jours consécutifs. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Par cet amendement, le groupe LFI-NFP souhaite réaffirmer l'importance de doter les utilisateurs finaux d'outils juridiques puissants afin d'assurer sur l'ensemble du territoire un accès à une offre fibre, conformément à l'objectif fixé par le Gouvernement dans son plan « France Très Haut Débit » de couvrir l'intégralité du territoire avec cette nouvelle technologie.

Malgré les relatifs bons résultats mis en avant par le Gouvernement en matière de déploiement de la fibre sur l'ensemble du territoire, il reste toujours 4,6 millions de locaux à rendre raccordables à cette dernière. Et parmi les locaux déjà raccordés, il subsiste toujours de nombreuses difficultés

d'accès : en effet, selon le Médiateur des communications électroniques (Les chiffres clés de la médiation en 2024), 43 % (soit 1 234 saisines, ce qui en fait son 1^{er} domaine d'intervention) des litiges dont il est saisi concerne la fibre. Et il note également que « les litiges sur les problèmes techniques, quoique en baisse (-4) sont depuis 2016 la première source de conflit avec les consommateurs, représentant près de la moitié des propositions de solution de la Médiatrice à 49 % (53 % en 2023, 45 % en 2022, 42 % en 2021 et 40 % en 2020) : inéligibilité technique, dysfonctionnements techniques du fait d'armoires non sécurisées, débranchement sauvage de consommateurs par des techniciens au bénéfice du nouveau client à raccorder, infrastructures nécessitant une reprise par les opérateurs d'infrastructures pour en assurer la maintenance.... ». Sans compter les diverses difficultés rencontrées par les abonnés sur l'ensemble du territoire qui ne se traduise pas par une saisine du Médiateur des communications électroniques, mais dont la presse se fait régulièrement l'écho.

Face à cette situation, il est nécessaire de redonner aux utilisateurs finaux des outils juridiques puissants pour inciter les opérateurs à offrir une offre de la meilleure qualité possible – d'autant plus indispensable que l'accès à un Internet puissant et rapide est aujourd'hui devenu indispensable au quotidien. Par conséquent, permettre aux abonnés de pouvoir demander la résiliation de leur contrat d'abonnement à une offre fibre, sans aucun frais, si au bout de 7 jours, leur accès n'est pas rétabli, poussera les opérateurs à renforcer les moyens qu'ils allouent à l'installation de la fibre pour éviter des désabonnements en chaîne dont les conséquences économiques leur serait particulièrement néfastes.