

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 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 ° CE6

présenté par

M. Brugerolles, Mme Bourouaha, M. Bénard, M. Castor, Mme Faucillon, Mme K/Bidi,
Mme Lebon, M. Lecoq, M. Maillot, M. Maurel, M. Monnet, M. Nadeau, M. Peu,
Mme Reid Arbelot, M. Rimane, M. Sansu et M. Tjibaou

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

Après le troisième alinéa de l'article L. 224-42-1 du code de la consommation, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« En cas d'interruption d'un service d'accès à internet, le fournisseur de services de communications électroniques a l'obligation de tout mettre en œuvre afin de rétablir l'accès dans les plus brefs délais. En cas d'interruption d'un service d'accès à internet au-delà de cinq jours consécutifs, le fournisseur doit automatiquement offrir à l'abonné une indemnité qui ne peut être inférieure, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur, sans préjudice d'autre demande supplémentaire formulée au regard préjudice généré par la rupture d'accès à internet. Ce préjudice doit être sollicité, quantifié et prouvé par le consommateur. Cette obligation et ses modalités d'application figurent dans les conditions générales de vente des contrats d'abonnement des fournisseurs de services de communications électroniques ; ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les auteurs de cet amendement proposent d'instaurer des mesures incitatives afin que les délais de rétablissement des accès à internet, devenus désormais indispensables, soient réduits au minimum.

Une connexion 24h/24 et 7 jours/7 est intournable pour les personnes bénéficiant d'une téléassistance, les foyers et les sociétés équipés de téléalarme. Ce maintien de connexion est également impératif pour les lignes téléphoniques équipant les ascenseurs.

L'amplification du télétravail est également intimement liée à l'utilisation d'internet. De plus, certaines déclarations dématérialisées doivent être effectuées dans un laps de temps réduit.

Ainsi, la connexion au réseau fibre est incontournable pour la majorité de la population.

Toutefois, il est de notoriété publique que les délais d'intervention afin de pallier une rupture de ligne sont parfois longs et deviennent désormais de plus en plus préjudiciables.

Cet amendement est motivé par l'obtention d'une meilleure célérité à rétablir les lignes concernées par une défaillance.

Nous proposons donc de créer un troisième article venant modifier l'article L. 224-42-1 du code de la consommation en lui intégrant une obligation de résultat, à l'endroit des fournisseurs d'accès, afin qu'ils mettent en œuvre les moyens nécessaires pour rétablir la ligne concernée dans les plus brefs délais.

De plus, cet article vise également à instaurer des pénalités progressives dès lors que l'interruption de ligne est supérieure à cinq jours consécutifs. Ces montants forfaitaires peuvent être majorés du montant du préjudice réel causé subi et prouvé par l'abonné par l'interruption de la connexion.

Nous proposons également de faire figurer dans les conditions générales de vente de contrat d'abonnement les obligations des fournisseurs créées par cet article et leurs modalités d'application.