



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Internet

Question écrite n° 54772

Texte de la question

M. Olivier Falorni attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, chargée du numérique, sur les tests d'éligibilité en ligne proposés par les fournisseurs d'accès internet (FAI). Les différents opérateurs proposent aux futurs clients à la recherche d'un nouveau FAI de procéder à un test d'éligibilité en ligne en leur indiquant instantanément s'ils peuvent souscrire aux offres proposées. Les opérateurs présentent des offres regroupant, pour un tarif unique, un accès internet, ainsi que la téléphonie fixe et la télévision. La possibilité d'obtenir ces trois services dépend du débit disponible à l'adresse d'installation. Le test d'éligibilité une fois terminé ne précise pas la qualité du débit et par conséquent la disponibilité des services. Si l'un d'eux n'est pas accessible, le client paiera le même tarif, les opérateurs considérant qu'au-delà de l'accès internet, les options proposées sont gratuites. Il apparaîtrait utile que les clients puissent obtenir, par le biais de ces tests, l'intégralité des informations nécessaires à leur choix. Il lui demande si elle entend prendre des mesures afin que le client sache quels sont précisément les services dont il peut bénéficier, et que le tarif soit adapté à ceux disponibles.

Texte de la réponse

Le déploiement du haut débit a permis aux opérateurs de communications électroniques d'élargir leurs offres de services, et la télévision fait maintenant partie intégrante des offres multi-services proposées aux consommateurs. Toutefois, avant de souscrire une telle offre, ceux-ci doivent pouvoir s'assurer de ce qui est techniquement possible à leur domicile et en particulier si leur ligne permettra d'atteindre des débits suffisants pour accéder aux services choisis. En effet, contrairement aux autres technologies fixes telles le câble ou la fibre, le débit maximum atteignable par les technologies xDSL peut varier en fonction de l'emplacement géographique : plus le domicile du consommateur est éloigné du répartiteur, moins le débit est élevé. Les tests d'éligibilité mis à disposition des consommateurs permettent, dans la plupart des cas, d'estimer le débit disponible à son domicile et les services accessibles. Toutefois, afin de permettre aux utilisateurs de disposer d'informations claires et comparables sur les services réellement accessibles et la qualité de ces derniers, un groupe de travail a été mis en place en 2012 par les pouvoirs publics avec la participation des opérateurs et des représentants des consommateurs. En juin 2013, ce groupe a formulé des propositions de mesures réglementaires afin d'encadrer certaines informations de nature publicitaire, contractuelle et extracontractuelle. Ces propositions ont donné lieu à l'adoption de l'arrêté du 3 décembre 2013 relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à internet en situation fixe filaire. Cet arrêté impose notamment aux opérateurs de fournir, avant la souscription d'un abonnement, des informations relatives à la ligne pour laquelle le consommateur s'engage (la ou les technologies auxquelles la ligne est éligible en précisant, le cas échéant, celle qui serait privilégiée, les catégories de services qui sont susceptibles de ne pas pouvoir être délivrés sur cette ligne en raison de ses caractéristiques, notamment les services de télévision). Pour chacun de ces services, l'opérateur teste l'éligibilité technique de l'accès et, à la suite de ce test, indique ceux qui sont inclus dans l'offre, options comprises. L'arrêté impose également à l'opérateur d'informer le consommateur des conséquences contractuelles lorsque l'un des services souscrits n'est

finalement pas accessible, notamment de la faculté de résiliation, sans frais ni pénalités, du contrat en cause.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Falorni](#)

Circonscription : Charente-Maritime (1^{re} circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54772

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 8 juillet 2014

Question publiée au JO le : [29 avril 2014](#), page 3520

Réponse publiée au JO le : [2 décembre 2014](#), page 10103