

Fiche pratique

La Fibre Optique

Une fibre optique est un fil de verre ou en plastique très fin qui exploite les propriétés réfractrices de la lumière pour assurer un débit d'information nettement supérieur à celui de l'ADSL. Elle peut ainsi servir de support à un réseau « large bande », par lequel transitent aussi bien la télévision, le téléphone ou les données informatiques. Face à la demande croissante de bande passante par les consommateurs, cette technologie de très haut débit fixe est très attendue et devrait être totalement déployée au cours des dix années à venir.

Quelles sont les obligations de l'opérateur ?

Le déploiement de la fibre optique nécessite la mise en place de nouvelles structures. Si le nombre de logements éligibles aux offres dédiées est en augmentation croissante, on constate en 2015 que sur plus de nos 36 000 communes, seules 1 258 sont éligibles à une offre très haut débit (THD).

Or, pour bénéficier de la fibre optique, il faut certes résider dans une zone desservie par au moins un opérateur, mais aussi que cette technologie ait été déployée dans les parties communes d'un immeuble. Grâce à la mutualisation, il importe peu de savoir quel opérateur est à l'origine du déploiement. Le consommateur devrait en théorie pouvoir choisir une offre chez l'opérateur de son choix. Cependant, aucune obligation légale n'impose à un opérateur de raccorder la ligne d'un client à la fibre optique. Tout opérateur étant libre de la mise en place de cette technologie, peut ne pas proposer d'abonnement THD dans un immeuble pourtant équipé.

Le Médiateur a été conduit à rappeler cette situation aux consommateurs qui l'ont saisi du refus de leur opérateur de donner suite à leur demande de raccordement en invoquant une impossibilité technique.

Le Médiateur des Communications Electroniques a rappelé que sa mission de proposition de règlement amiable et indépendant d'un litige opposant des consommateurs et leurs opérateurs, ne lui donne aucun pouvoir d'injonction envers ces derniers. Il ne saurait s'immiscer dans leurs décisions lorsqu'il s'agit de politique de déploiement de leurs infrastructures.

Sur quels fondements le Médiateur donne-t-il son avis ?

Dans les dossiers soumis en Médiation, ont été signalées des difficultés nées du retard dans l'activation des services fibre. Les opérateurs ont fait valoir que l'activation d'un abonnement fibre optique comportait de nombreux aléas justifiant qu'ils ne pouvaient s'engager sur un délai de mise en service. On note que :

- L'article L 138-1 du code de la consommation prévoit qu'« à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat ».

- L'article L 138-2 du même code « en cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L 138-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par LR-AR ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai ».
- On peut aussi considérer que l'opérateur a manqué à son obligation de résultat en n'assurant pas l'accès à la fibre optique qu'il avait promis et que cette situation préjudiciable au client mérite indemnisation.

S'il est cependant établi que l'opérateur a mis tout en œuvre pour fournir les services fibre au titre de son obligation de résultat, mais n'a pas été dans la capacité technique de le faire, reste la possibilité prévue par le législateur qui, à l'article 1142 du code civil, a admis l'impossibilité pour l'une des parties au contrat d'exécuter son obligation de faire qui se résout en dommages et intérêts. Dans ce cas, le Médiateur des Communications Electroniques invite à un geste commercial, auquel l'opérateur procède généralement en acceptant l'avis.

Que faire en cas d'installation défectueuse ?

Des difficultés peuvent survenir lors de l'installation de la fibre dans le logement de l'abonné. Contact pris avec le syndic de l'immeuble et une fois l'installation réalisée dans la cage d'escalier, l'opérateur envoie un technicien pour effectuer le branchement du logement de l'abonné. Ces interventions peuvent être à l'origine de détériorations (câble mal encastré, traces de colle sur les murs...). Dans de telles situations, le client demande réparation à l'opérateur.

Après s'être assuré de la réalité du dommage, du préjudice causé et du lien de causalité, le Médiateur des Communications Electroniques apprécie au cas par cas la responsabilité des différents intervenants et peut préconiser, si besoin, une nouvelle intervention conforme aux règles de l'art, à effectuer gratuitement par l'opérateur concerné.