

**Proposition de loi visant à assurer la qualité et la pérennité
des réseaux de communications électroniques à très haut
débit en fibre optique**

**Par Patrick CHAIZE, Sénateur de l'Ain
19 juillet 2022**

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

La France peut réussir l'un des plus grands plans industriels qu'ait connu notre pays ces 20 dernières années : celui du déploiement de la fibre optique. Grâce à une initiative de l'État central et des collectivités, le Plan France Très Haut Débit, et avec la participation des opérateurs et industriels, plus de 80% des Français seront raccordables à la fibre optique d'ici la fin de l'année. Et pour les autres, ce devrait être fin 2025 ou courant 2026 pour les cas les plus complexes à desservir, selon des mesures complémentaires à venir.

La France est en pointe en Europe pour les déploiements, et les abonnés plébiscitent cette technologie en s'abonnant massivement. Mais cette réussite se transforme progressivement en échec essentiellement du fait du mode de raccordement des abonnés. Les derniers mètres, qui sont les premiers mètres vus de l'abonné, ruinent l'image du Plan et sapent la résilience de ce réseau essentiel.

Abonnés régulièrement débranchés au profit d'autres abonnés, dégradation des habitations des clients et des équipements de réseaux (armoires de rue, points de branchement optique...), déchets de travaux laissés sur place, conflits entre clients et raccordeurs... La liste est longue et non exhaustive. Les dégradations se rencontrent partout, y compris sur des réseaux que les opérateurs considèrent comme étant « peu accidentogènes », et certains problèmes graves ne se verront qu'à terme (mauvaises soudures, câbles endommagés ou soumis aux intempéries, pose instable, documentation erronée...).

Pour les opérateurs, la priorité est la migration de leurs clients DSL vers la fibre et l'acquisition de nouveaux clients, peu importe finalement la qualité : il suffit que la connexion fonctionne ! Aussi, leur lecture de la situation est très différente de celle des élus : les dégradations ne sont pas un souci, en revanche, le fait de ne pas pouvoir raccorder leurs clients est LE problème à régler. Cette difficulté est réelle, mais limitée à certains réseaux déployés en mode low cost : fibre de mauvaise qualité, sous-dimensionnement par rapport à l'urbanisation locale, boîtiers disposés loin des clients à raccorder, routes optiques fausses... Ces problèmes circonscrits sont identifiés et font l'objet d'une enquête administrative de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse), qui devrait conduire à des sanctions ainsi qu'au redéploiement des réseaux concernés.

En revanche, les problèmes liés aux raccordements finals aux réseaux à très haut débit en fibre optique sont universels, et se rencontrent également sur les réseaux parfaitement déployés, qui représentent la très large majorité des réseaux construits en métropole et en outre-mer. Ces dégradations systématiques et ces dysfonctionnements récurrents peuvent priver les internautes de leur accès à Internet pendant plusieurs semaines, voire plusieurs mois. La médiatrice des communications électroniques l'a souligné dans son rapport annuel pour 2021, notant l'émergence de « *naufragés de la fibre* » : « *Ce nouveau réseau qui est en cours de déploiement partout en France rencontre notamment des difficultés qui sont dues à la rapidité même de cette construction, aux malfaçons et à l'insuffisance de formation des intervenants à laquelle s'ajoute la pénurie de main-d'œuvre.* » Des collectifs et associations d'abonnés mécontents se constituent sur cette thématique. Certains opérateurs d'infrastructures optiques signalent jusqu'à 100% des armoires dégradées, 75% des prises optiques mal posées. Les médias locaux et nationaux, ainsi que les réseaux sociaux regorgent

d'exemples plus aberrants les uns que les autres de raccordements défilant toute logique, avec des câbles qui traversent des routes, courent sur l'herbe, sont accrochés à des branches ou des gouttières... sans que cela n'émeuve les opérateurs responsables de ces aberrations, puisque malgré tout, « ça fonctionne » !

Pourquoi ne rencontrons-nous pas ce genre de problème dans les autres pays européens ? En France, les quatre grands opérateurs nationaux ont formulé une exigence auprès du régulateur : pouvoir raccorder eux-mêmes leurs clients, indépendamment de l'opérateur d'infrastructures qui a construit le réseau optique en domaine public. Motifs avancés : éviter de doubler les rendez-vous (un pour la pose de la prise optique, l'autre pour le branchement de la box), s'assurer de réussir « l'expérience utilisateur » et limiter les risques concurrentiels lorsque le déploiement est assuré par un opérateur d'infrastructures qui est aussi opérateur commercial.

L'Arcep a ainsi accepté, dans sa réglementation, de prévoir un mode dérogatoire au mode traditionnel de raccordement par l'opérateur d'infrastructures, celui qui a construit le réseau dans le domaine public : le mode « STOC » pour « sous-traitance à l'opérateur commercial », spécificité française unique au monde, dans lequel c'est le fournisseur d'accès internet auprès de qui l'abonné a souscrit une offre qui construit cette partie importante et délicate du réseau, que celui-ci soit privé ou d'initiative publique. Or ce mode dérogatoire est en fait devenu la règle et, si certains fondements peuvent sembler louables, il apparaît clairement qu'ils ont été totalement dévoyés dans la mise en œuvre : les rendez-vous se multiplient du fait des échecs, l'expérience utilisateur est souvent tellement mauvaise que certains clients préfèrent retourner à l'ADSL et, surtout, les réseaux sont dégradés et donnent, s'agissant de ceux déployés par la puissance publique avec force subventions, y compris pour les raccordements finals, l'image d'un gaspillage d'argent public.

Pour l'abonné victime, ce découpage entre opérateurs commerciaux, via une cascade de sous-traitants, et opérateurs d'infrastructures est incompréhensible. Il conduit à une dilution des responsabilités, qui le laisse trop souvent démuni face à des interlocuteurs qui se renvoient la balle. Pour autant, les règles actuelles font que les opérateurs commerciaux nationaux (OCEN) obtiennent toujours, dès lors que le raccordement final fonctionne et quand bien même sa réalisation peut être la pire qui soit, le paiement dudit raccordement. Les opérateurs d'infrastructures sont bien en peine d'imposer des règles strictes à leurs soi-disant « sous-traitants » pour le raccordement final, dans la mesure où ceux-ci sont avant tout leurs clients, pratiquement réduits au nombre de quatre en France.

La filière s'était engagée, début 2020, à mettre un terme à ces pratiques dénoncées depuis 2017 par les collectivités territoriales. Force est de reconnaître l'échec complet de celle-ci à remédier aux problèmes rencontrés, malgré les grandes promesses alors faites. Les dégradations se multipliant, les raccordements finals étant de plus en plus mal réalisés et, s'agissant des réseaux publics, les collectivités étant obligées de continuer à verser directement ou indirectement les subventions à ces opérateurs commerciaux, pour des mauvais raccordements et dégradations de biens publics. S'agissant des réseaux privés, de nombreuses collectivités ont dû mobiliser des moyens et prendre des mesures face aux situations délicates de leurs administrés privés d'accès à Internet, alors qu'il ne s'agit pas de leur projet et que le pouvoir de police spéciale des communications électroniques appartient selon le Conseil d'État, à l'Arcep et à l'Etat.

Le mois dernier, la Présidente de l'Arcep a reconnu publiquement qu'il n'y avait pas véritablement d'améliorations malgré les actions engagées.

Aussi, avec ce constat d'échec, il est temps que le législateur reprenne la main pour fixer les règles, tout en souhaitant que les acteurs de la filière poursuivent leurs discussions de mise en œuvre. Il faut mettre un terme définitif aux pratiques actuelles, obtenir la remise en état des réseaux dégradés aux frais des responsables, ce qui suppose de donner les moyens à l'Arcep, aux collectivités et à leurs prestataires, de contrôler et sanctionner tout manquement aux règles de l'art, afin de faire du Plan France Très Haut Débit ce qu'il n'aurait jamais dû cesser d'être : une pleine et entière réussite française !

L'**article 1^{er}** vise à autoriser la personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final visée à l'article L.34-8-3 du code des postes et communications électroniques (i.e. l'opérateur d'infrastructures FttH), à confier la réalisation du raccordement permettant de desservir cet utilisateur final à un opérateur qui en demande l'accès dans les conditions fixées par l'article précité et à en définir les modalités dans des conditions non discriminatoires. Ainsi, elle pourra notamment préciser le nombre maximum de rangs de sous-traitance, les règles de prévenance pour les interventions, les exigences relatives à la qualification des intervenants et aux comptes rendus d'intervention, etc.

Ce raccordement sera réalisé sous la responsabilité de la personne visée à l'article L.34-8-3, qui aura l'obligation de mettre en place un guichet unique permettant d'assurer la prise en charge des difficultés rencontrées par les utilisateurs finals dans la réalisation de leur raccordement et dans le respect, le cas échéant, du code de la commande publique.

Par ailleurs, l'intervenant en charge du raccordement devra remettre à l'utilisateur final un certificat de conformité dont les conditions sont fixées par voie réglementaire. Il s'agit ici de mettre en œuvre un mécanisme de conformité similaire au mécanisme applicable en matière d'installation de gaz intérieure. Ainsi, s'agissant des installations de gaz intérieures, soit l'entreprise est un Professionnel du Gaz : elle est régulièrement contrôlée et elle peut délivrer un certificat. Soit l'entreprise n'est pas un Professionnel du Gaz et le certificat est délivré par un tiers qui vient vérifier les travaux.

Par ailleurs, afin de s'assurer que les règles imposées par la personne visée à l'article L.34-8-3 sont suffisamment contraignantes, il est prévu que cette dernière soumettra un projet de cahier des charges à l'avis de l'Arcep et publiera en ligne ce cahier des charges.

Enfin, il est prévu que la personne visée à l'article L.34-8-3 garantisse à l'utilisateur final, la bonne réalisation des raccordements et que l'utilisateur final pourra se prévaloir du cahier des charges précité. Il s'agit ici d'assurer à l'utilisateur final des moyens d'obtenir réparation de son préjudice du fait de manquements dans la réalisation de raccordements.

L'**article 2** vise à garantir que le titulaire d'un contrat de la commande publique s'assure effectivement de la bonne réalisation des raccordements au réseau en fibre optique qui lui est confiée et propose à cet effet qu'au titre de l'exécution d'un marché public, d'une concession et d'un marché ou contrat de partenariat, le versement du prix ou d'une subvention pour compensation d'obligation de service public relatif à la réalisation d'un tel raccordement soit conditionné à la vérification par l'acheteur public ou le concédant, du certificat de conformité visé à l'article précédent.

L'**article 3** propose de ne pas autoriser la possibilité pour la personne visée à l'article L. 34-8-3 de confier la réalisation du raccordement final à l'opérateur commercial qui demande

l'accès au réseau FTTH dans les zones ayant obtenu le statut de « zone fibrée ». En effet dans ces zones, le code de la construction et de l'habitation permet que les constructions neuves ne soient pas équipées en réseau cuivre. Il apparaît donc indispensable, au regard de l'intérêt général que présentent les réseaux en fibre optique, malgré l'absence pour l'heure de service universel sur ce type de réseau, que la maîtrise d'ouvrage du raccordement final soit unifiée auprès de la personne visée à l'article L. 34-8-3.

L'**article 4** propose de renforcer, par plusieurs moyens, les pouvoirs de contrôle et de sanction de l'Arcep sur tous les opérateurs intervenant sur le réseau, d'abord en codifiant dans le code des postes et des communications électroniques le fait que l'Arcep et le gouvernement exercent un pouvoir de police spéciale des communications électroniques, comme l'affirme le Conseil d'Etat dans sa jurisprudence, puis en renforçant les pouvoirs de contrôle technique de l'Arcep en matière de réseaux en fibre optique et ses pouvoirs d'astreinte et, enfin, en lui octroyant des pouvoirs spécifiques sur la qualité des raccordements des utilisateurs finals aux réseaux en fibre optique.

L'**article 5** vise à renforcer les droits des consommateurs face aux effets désastreux des coupures prolongées d'accès à internet et aux débranchements sauvages dans les armoires de rue, en prévoyant, en premier lieu, la suspension de toute demande de paiement de l'abonnement par le fournisseur d'accès à internet au-delà d'un premier délai de coupure, l'indemnisation du consommateur au-delà d'un deuxième délai - plus long - de coupure et, en dernier lieu, la possibilité pour le consommateur de résilier l'abonnement au-delà d'un troisième délai. Dans tous les cas, afin de permettre au consommateur de ne pas être captif de son fournisseur d'accès internet défaillant, il est proposé que toutes les sommes dues par ledit fournisseur au consommateur doivent lui être remboursées, à l'exclusion de tout avoir sur d'éventuelles factures ultérieures.

PROPOSITION DE LOI

TITRE I^{er} : NORMALISER LES CONDITIONS DE RACCORDEMENT DES UTILISATEURS FINALS AUX RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE

Article 1^{er}

Après l'article L.34-8-3-1 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un article L.34-8-3-2 et un article L 34-8-3-3 ainsi rédigés :

« Art. L. 34-8-3-2. – I – Quelles que soient les modalités de réalisation du raccordement, et sauf lorsque le raccordement est réalisé au titre de l'article L.113-10 du code de la construction et de l'habitation ou du II de l'article 18 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, la personne visée à l'article L.34-8-3 du présent code est responsable à l'égard de l'utilisateur final de la bonne réalisation du raccordement à un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique au sens dudit code. Elle peut confier la réalisation du raccordement permettant de desservir cet utilisateur final à un opérateur qui demande l'accès aux lignes, dans des conditions précisées à l'article L.34-8-3-3.

II. - La personne visée à l'article L.34-8-3 du présent code met en place un guichet unique permettant d'assurer la prise en charge des difficultés rencontrées par les utilisateurs finals dans la réalisation de leur raccordement et permettant à toute personne y ayant intérêt de transmettre des informations quant à des difficultés de raccordement rencontrées par un utilisateur final et de suivre le traitement de la résolution de ces difficultés.

III. - La réalisation du raccordement donne lieu de la part de l'intervenant en charge du raccordement à la remise à l'utilisateur final d'un certificat de conformité dont les conditions sont fixées par voie réglementaire.

Un décret en Conseil d'Etat fixe les modalités d'application du présent article, notamment en termes de processus, d'exigence de qualité, de spécifications techniques, de certification professionnelle de tout intervenant et de respect des règles de sécurité prévues au code du travail. »

« Art. L. 34-8-3-3. – I. - Lorsque la personne visée au premier alinéa de l'article L.34-8-3 décide de confier à l'opérateur ayant demandé un accès à une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final dans les conditions visées à l'article L 34-8-3 du présent code, ledit opérateur peut faire exécuter sous sa responsabilité les travaux de raccordement par des entreprises dédiées, lesquelles délivreront à l'utilisateur final un certificat dans les conditions fixées à l'article L.34-8-3-2 du présent code.

La personne visée au premier alinéa de l'article L.34-8-3 détermine, dans des conditions non-discriminatoires, le champ des raccordements concernés par cette faculté ainsi que les exigences de qualité, de contrôle, de prévenance des interventions et de qualification des intervenants permettant d'assurer la qualité des raccordements en domaine public et en domaine privé, la sécurité des interventions ainsi que la pérennité du réseau.

A cet effet, l'exécution des travaux de raccordement fait l'objet d'un contrat de mandat conforme à un modèle établi par la personne visée au premier alinéa de l'article L.34-8-3 et soumis à l'avis préalable de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Le contrat de mandat est publié sur le site internet de la personne visée au premier alinéa de l'article L.34-8-3 du présent code.

Les informations minimales que doit comporter le cahier des charges visé à l'alinéa précédent, en particulier s'agissant des conditions de réalisation techniques du raccordement, des procédures à mettre en œuvre, des modalités de contrôle, de sanction et d'assurance pour garantir le respect de la qualité des raccordements et de gestion des plannings, sont fixées par voie réglementaire.

II. La personne visée au premier alinéa de l'article L.34-8-3 du présent code garantit l'utilisateur final de la bonne réalisation du raccordement. En particulier, l'utilisateur final pourra se prévaloir à son égard du non-respect des dispositions fixées dans le contrat de mandat. »

TITRE II : GARANTIR LA BONNE UTILISATION DES DENIERS PUBLICS

Article 2

Il est créé, après l'article L.1425-1 du code général des collectivités territoriales, un article L.1425-1-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 1425-1-1 - I. – Lorsqu'un contrat de la commande publique, au sens de l'article L. 2 du code de la commande publique, a pour objet de confier, en tout ou partie, la maîtrise d'ouvrage ou la réalisation de raccordements d'utilisateurs finals à un réseau de communications électroniques à très haut débit fibre optique au sens de l'article L.34-8-3 du code des postes et des communications électroniques, son titulaire est tenu de veiller à la qualité des travaux et prestations réalisées et à l'absence de dégradation affectant le service ou le réseau et les biens de tiers.

Aucun prix relatif à la réalisation de raccordements d'utilisateurs finals, ni aucune subvention pour compensation d'obligation de service public relative à de tels raccordements ne peut être versé au titulaire en l'absence de remise à l'acheteur ou à l'autorité concédante du certificat de conformité visé au III de l'article L.34-8-3-2 du présent code.

Le titulaire du contrat veille également à ce que toute autre personne à laquelle il confie la réalisation de raccordements d'utilisateurs finals à un réseau de communications électroniques à très haut débit fibre optique au sens de l'article L.34-8-3 du code des postes et des communications électroniques veille à la qualité des travaux et prestations réalisées et à l'absence de dégradation affectant le service ou le réseau et les biens de tiers.

Les clauses du contrat rappellent ces obligations et précisent les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque le raccordement d'un utilisateur final en respecte pas les exigences de l'article L.34-8-3-2 du code des postes et des communications électroniques ou lorsque, à l'occasion de la réalisation du raccordement d'un utilisateur final, le service est interrompu ou que le réseau ou le bien d'un tiers est dégradé.

II. - Le dernier alinéa du I du présent article s'applique aux contrats de la commande publique pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de publicité est envoyé à la publication à compter de la publication de la présente loi.

Les contrats pour lesquels une consultation ou un avis de publicité est en cours à la date de publication de la présente loi et les contrats en cours à cette même date sont modifiés, en tant que de besoin, pour se conformer aux obligations mentionnées au dernier alinéa du II dans un délai d'un an à compter de cette date ; toutefois, cette obligation de mise en conformité ne s'applique pas à ceux de ces contrats dont le terme intervient au cours des dix-huit mois suivant la publication de la présente loi.

III. - Sur simple demande de l'acheteur ou du concédant, le cocontractant lui fournit le calendrier hebdomadaire de réalisation des raccordements d'utilisateurs finals à un réseau de communications électroniques à très haut débit fibre optique au sens de l'article L.34-8-3 du code des postes et des communications électroniques, le cas échéant dans le respect du titre II de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. L'acheteur ou le concédant dispose du pouvoir de contrôler sur pièces et sur place la qualité des travaux et prestations réalisées et l'absence de dégradation affectant le service ou le réseau et les biens de tiers. »

*TITRE III : UNIFICATION DE LA MAITRISE D'OUVRAGE DES RACCORDEMENTS FINALS
A UN RESEAU DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT EN
FIBRE OPTIQUE EN « ZONE FIBREE »*

Article 3

Après l'article L. 33-11 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un article L. 33-11-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 33-11-1 - Dans les zones ayant obtenu le statut de « zone fibrée » au sens de l'article L.33-11 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur attributaire assure, au titre de ses obligations, la maîtrise d'ouvrage des raccordements d'utilisateurs finals au réseau de communications électroniques à très haut débit fibre optique. Compte-tenu de l'intérêt général qui s'attache à l'accès à ce type de réseau, l'opérateur attributaire ne peut pas confier de mandat aux opérateurs ayant contracté avec les utilisateurs finals qui porterait sur la réalisation pour son compte de tout ou partie de ces raccordements ».

*TITRE IV : RENFORCER LES POUVOIRS DE CONTROLE ET DE SANCTION DE
L'ARCEP RELATIFS AUX RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES
HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE JUSQU'A L'USAGER FINAL*

Article 4

Le code des postes et des communications électroniques est ainsi modifié :

1° Après le 3° du I de l'article L. 32-1, il est ajouté un 4° ainsi rédigé :

« 4° La police spéciale des communications électroniques est exercée au nom de l'Etat par le ministre chargé des communications électroniques et par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse » ;

2° Après le 11° du II de l'article L.32-1, il est ajouté un 12° ainsi rédigé :

« 12° La qualité, la pérennité, l'intégrité et la sécurité des raccordements aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique visés à l'article L.34-8-3 du présent code. » ;

3° Au dernier alinéa du III de l'article L.34-8-3, les mots « des informations comptables » sont remplacés les mots « des indicateurs de niveaux de qualité de service ou des informations techniques et comptables » ;

4° A la fin du dernier alinéa du III de l'article L.34-8-3, il est ajouté la phrase suivante :

« L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse publie de manière trimestrielle le résultat des indicateurs de niveaux de qualité de service ou des informations techniques et comptables transmis par les personnes visées au I. » ;

5° Après le dernier alinéa du III de l'article L.34-8-3, il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« Afin de permettre la mise en œuvre et le contrôle du respect des modalités de l'accès prévu au présent article, y compris les niveaux de qualité de service associés à cet accès, l'Autorité peut désigner un organisme indépendant pour effectuer des expertises et études, dont les frais sont financés, dans une mesure proportionnée à leur taille, et versés directement par les personnes concernées. »

6° Après le III de l'article L. 34-8-3, il est ajouté un IV ainsi rédigé :

« IV. - Lorsqu'une personne ne fait pas droit aux demandes raisonnables d'accès à une ligne et aux moyens qui y sont associés émanant d'opérateurs conformément au I du présent article ou ne respecte pas les modalités d'accès prévues au présent article telles que précisées par l'Autorité, y compris les niveaux de qualité de service associés à cet accès, l'Autorité peut lui enjoindre, le cas échéant sous astreinte dont le montant ne peut excéder 100 000 € par jour de retard à compter de la date fixée par la formation restreinte, de faire droit aux demandes d'accès, de corriger toute discrimination ou de mettre en conformité les modalités d'accès avec celles précisées par l'Autorité, y compris les niveaux de qualité de service associés à cet accès. »

7° Après le d) du 2° de l'article L.36-6, il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« e) de réalisation des raccordements des utilisateurs finals aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique visés à l'article L.34-8-3 du présent code, prenant notamment en compte la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, les dispositions particulières du code du travail applicables à l'exécution de travaux temporaires en hauteur et à certains équipements de travail utilisés à cette fin et les dispositions du code du travail relatives aux travaux au voisinage de lignes, canalisations et installations électriques. » ;

8° Après les mots « liberté de communication » au I de l'article L.36-11, il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« - aux dispositions législatives et réglementaires, normes, décisions, cahier des charges et protocoles ou règles de l'art relatifs à la réalisation des raccordements des utilisateurs finals aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre

optique visés à l'article L.34-8-3 du présent code, y compris lorsque le manquement est commis par le fournisseur de service de communications électroniques auquel l'exploitant a donné mandat pour réaliser un raccordement ».

*TITRE V : GARANTIR LES DROITS DES CONSOMMATEURS EN CAS D'INTERRUPTION
PROLONGEE D'UN SERVICE D'ACCES A INTERNET*

Article 5

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa de l'article L. 224-34, après les mots « dans le contrat », sont insérés « et, pour un service d'accès à internet, en cas d'interruption dudit accès au-delà de vingt jours consécutifs » ;

2° Après le 3° de l'article L.224-42-1, il est inséré un 4° ainsi rédigé :

« 4° En cas d'interruption d'un service d'accès à internet au-delà de cinq jours consécutifs, l'indemnité offerte au consommateur 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. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service d'accès à internet ou jusqu'à la résiliation dudit service par le consommateur. »

3° Après le dernier alinéa de l'article L. 224-42-1, il est inséré un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« En cas d'interruption d'un service d'accès à internet au-delà de dix jours consécutifs, le fournisseur suspend automatiquement toute demande de paiement au consommateur jusqu'au rétablissement du service d'accès à internet ou jusqu'à la résiliation dudit service par le consommateur, et ce sans préjudice de l'indemnité prévue au 4° du présent article. Aucun paiement n'est dû par le consommateur au titre d'une période pendant laquelle le service d'accès à internet est interrompu. Tout paiement effectué par le consommateur au titre d'une période pendant laquelle le service d'accès à internet était interrompu lui est remboursé par le fournisseur. Ce remboursement ne peut pas prendre la forme d'un avoir sur une période de délivrance ultérieure du même service. »