

Communiqué : l'ARC dénonce la convention "fibre optique" signée avec FREE INFRASTRUCTURE

L'ARC vient d'informer FREE INFRASTRUCTURE qu'elle dénonce en date du 1^o janvier 2011 la convention "fibre optique" signée le 30 mai 2008.

En signant cette convention, l'ARC estimait que les choix technologiques et la capacité d'innovation de cet opérateur permettraient d'offrir une alternative intéressante aux offres des autres opérateurs. Deux ans et demi après, l'expérience prouve que FREE INFRASTRUCTURE n'a pas su mettre en œuvre les moyens propres à garantir la qualité de service attendue par nos adhérents....

Cet opérateur motive en effet près de 90% des réclamations de nos adhérents contre les opérateurs de fibre optique :

- très nombreux dépassements du délai de fibrage de six mois imposé par la réglementation, problème récurrent encore évoqué dans le récent "chat" de l'ARCEP (*)...,
- signature de conventions alors que le N.R.O. nécessaire (Nœud de Raccordement Optique desservant les immeubles) n'est pas opérationnel... voire même encore en projet...,
- fibrage vertical des immeubles non suivi du raccordement horizontal dans les délais impartis, rendant ainsi les copropriétés théoriquement captives d'un réseau partiellement installé...,
- médiocre suivi des réclamations... absence de réactivité... liste non limitative....

Depuis mi-2009, nous avons appelé à plusieurs reprises la Direction de cet opérateur à prendre les mesures correctives nécessaires, tant pour assurer une bien meilleure coordination de ses prestataires que pour améliorer l'efficacité de ses propres services.... Or, l'expérience montre qu'elle n'a pas su déployer des moyens à la mesure de ses ambitions. Au contraire, les réponses tardives se muent en absence de réponse et nous constatons même un réel manque de transparence de la part de nos interlocuteurs....

Ce médiocre service et ce manque de transparence nous apparaissent incompatibles avec l'esprit de partenariat que nous attendions de cet opérateur et nous ne saurions donc maintenir cette convention sans nuire à notre crédibilité auprès de nos adhérents, ce qui n'est pas acceptable.... Nos adhérents trouveront d'ailleurs sur notre site et dans notre bulletin de janvier 2011 un certain nombre de conseils destinés à anticiper des difficultés potentielles avec cet opérateur....

Sur un plan plus général - et même si d'autres opérateurs "fibre optique" ne suscitent peu ou pas de réclamations -, l'exemple de FREE INFRASTRUCTURE montre que la réglementation actuelle comporte encore certaines lacunes dans les textes réglementant ce déploiement ou dans leur application. Au moment où les statistiques montrent que moins d'un abonné sur dix éligible à la fibre optique souscrit un abonnement "Très haut débit", il devient urgent que l'ARCEP (*) remplisse pleinement son rôle "d'Autorité".... Ceci est indispensable pour redonner aux utilisateurs une confiance bien entamée par nombre d'anomalies ayant accompagné le déploiement d'une nouvelle technologie pourtant indispensable à notre société....

A une époque traditionnellement consacrée aux vœux, c'est celui que nous formons sur ce dossier....

Fernand CHAMPAVIER

Président de l'Association des Responsables de Copropriété

(*) ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes