

Monsieur Laurent GENTY
8 Avenue Saint Paulin
33130 BEGLES

Paris, le 19 Décembre 2019

N° dossier : 283485 KL
N° contrat : 1684461
N° ligne: 0982503304
Objet : Avis du Médiateur

Monsieur,

Par une requête déclarée recevable le 7 octobre 2019, vous avez sollicité mon intervention à l'occasion d'un litige vous opposant à Bouygues Telecom relatif aux difficultés rencontrées afin de raccorder votre domicile à la fibre optique depuis septembre 2018.

Vous souhaitez qu'une solution technique vous permette de bénéficier de la fibre optique sans coût prohibitif et indu pour vous.

Après examen des éléments figurant au dossier, voici mes conclusions :

Dans le cadre de la médiation, l'opérateur confirme, qu'entre septembre 2018 et novembre 2019, dix interventions techniques ont été effectuées à votre domicile.

Ces interventions ont permis de constater que, pour des raisons techniques, il n'est pas possible de raccorder votre domicile en passant par l'installation existante, le fourreau par lequel passe votre ligne ADSL étant obstrué et votre voisin n'ayant pas donné son autorisation afin de faire passer le raccordement par ses combles.

De ce fait, Bouygues Telecom vous a informé que des travaux en extérieur à votre charge étaient nécessaires. Ces travaux consistent à poser une gaine télécom et un regard de raccordement sur le trottoir à proximité de votre domicile, conformément au schéma réalisé par le technicien.

Conformément à l'article D.407-2 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE), un opérateur de réseau n'est tenu de construire des lignes de communications électroniques intérieures à une propriété privée "que s'il existe des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles".

Les Conditions Générales d'Abonnement de Bouygues Telecom prévoient que "l'installation à domicile pour le réseau fibre optique comprend le 1er déplacement du technicien, sous réserve de faisabilité et, si nécessaire, le raccordement via la pose d'une prise et d'un câble (<10m), ainsi que le branchement et la mise en service de l'Equipement fixe. Si une autorisation est nécessaire en vue de cette installation, vous devez en disposer au moment du rendez-vous avec le technicien."

En l'espèce, compte tenu des éléments précités, force est de constater que les travaux exigés par l'opérateur se situent aux abords de votre maison.

Or, si l'opérateur est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service jusqu'au point de terminaison, la "réalisation et le financement" des travaux se rapportant à la partie de la ligne située entre votre domicile et les équipements de l'opérateur existant "au droit du terrain" (autrement dit, le point de branchement optique situé sur le domaine public à proximité immédiate de votre domicile), vous incombent, conformément aux dispositions de l'article L.332-15 du Code de l'Urbanisme.

En conséquence, je ne saurais préconiser à Bouygues Telecom de prendre en charge les frais liés aux travaux demandés.

Cependant, vous indiquez que le propriétaire de la maison située à gauche de votre domicile serait d'accord pour qu'une goulotte soit posée le long de son mur, ce qui impliquerait de creuser une tranchée moins importante sur le trottoir. En conséquence, j'invite Bouygues Telecom à vous confirmer la faisabilité des travaux que vous évoquez afin de réduire les coûts à votre charge, étant observé que vous êtes libre de choisir le prestataire de votre choix.

En espérant, à défaut d'être en mesure de satisfaire votre demande, vous avoir apporté des explications utiles, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

La Médiatrice



Valérie Alvarez

PS : Conformément à la Charte de Médiation, chaque partie est libre de suivre ou non cet avis, à charge d'en informer par écrit l'autre partie et le Médiateur dans le délai d'un mois. Cet avis est confidentiel et, sauf accord entre elles, les parties (le réclamant et l'opérateur) ne peuvent pas le diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire, la participation à la médiation n'excluant pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.