



N° 987

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

DIX-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 18 février 2025.

PROPOSITION DE LOI

visant à réduire les dysfonctionnements des réseaux de communication électroniques à très haut débit en fibre optique par la responsabilisation des opérateurs et la protection des consommateurs,

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par

M. Emmanuel MAUREL, M. Édouard BÉNARD, Mme Soumya BOUROUAHA,
M. André CHASSAIGNE, Mme Elsa FAUCILLON, Mme Émeline K/BIDI,
Mme Karine LEBON, M. Jean-Paul LECOQ, M. Frédéric MAILLOT, M. Yannick
MONNET, M. Marcellin NADEAU, M. Stéphane PEU, Mme Mereana REID
ARBELOT, M. Davy RIMANE, M. Emmanuel TJIBAOU,

députés et députées.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

« Vite fait mal fait » ? C'est hélas ce que des millions de nos concitoyens sont en droit de penser de la qualité de la fibre optique sur leur territoire. Depuis le lancement du Plan France Très Haut Débit en 2013, le constat est en effet sans appel.

D'un côté, le rythme de déploiement et de raccordement de la fibre a connu en France une accélération remarquable au cours des dix dernières années, avec un nombre de foyers raccordables qui est passé de 1 million en 2013 à 8 millions en 2017 et 34 millions en 2023. Le rythme des raccordements atteint à présent une moyenne de 15 000 à 20 000 locaux par jour. Pour une infrastructure réseau, c'est absolument sans précédent. D'un point de vue quantitatif, la France est championne d'Europe de la fibre optique.

Mais d'un point de vue qualitatif, nous sommes loin du compte. La vitesse très impressionnante de déploiement de la fibre optique s'est accompagnée d'innombrables dysfonctionnements, malfaçons, absences d'entretien des équipements, voire de comportements anarchiques d'opérateurs et de leurs sous-traitants, allant jusqu'à débrancher des abonnés existants pour brancher plus vite leurs propres abonnés !

Selon un sondage réalisé par l'IFOP en avril 2024, 49 % des personnes interrogées déclaraient avoir subi des problèmes de connexion à l'internet fixe. D'après « l'Observatoire Qualité » de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) en 2024, sur 221 infrastructures de réseaux fibre déployés en France, plus de 60 ont enregistré des taux d'échec au raccordement supérieurs à 7 %. Ces réseaux défectueux sont situés pour la plupart en petite et grande couronne parisienne (notamment l'Essonne, le Val-d'Oise et la Seine-et-Marne), en métropole lyonnaise et Rhône-Alpes, en Bretagne, en Normandie, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en Occitanie et en Alsace.

Le phénomène des « naufragés de la fibre » tient en partie aux exigences imposées dès l'origine par l'Union européenne, via sa directive du 7 mars 2002 relative au cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, transposée en France par la loi du 9 juillet 2004.

Cette loi de transposition avait en effet consacré un « principe de service universel », fort éloigné du service public à la française, interdisant à la puissance publique, qu'il s'agisse de l'État ou des collectivités territoriales, de piloter ou de (co)financer la construction, le déploiement et l'exploitation des réseaux de fibre optique dès lors que le marché était en capacité de le faire, c'est-à-dire à tous les endroits du pays assez denses pour que ces opérations soient rentables.

Trois types de zones se sont ainsi dégagés.

Les « zones très denses », composées des 106 plus grandes villes, où tous les opérateurs (Orange, SFR, Free...) ont construit à leurs frais leur propre infrastructure réseau, et dans lesquelles l'abonné d'un fournisseur d'accès à l'internet fibre est raccordé jusqu'à chez lui par le même opérateur. On y observe que la qualité du réseau est le plus souvent optimale.

Les « réseaux d'initiative publique », couvrant les zones à densité faible, essentiellement en milieu rural et semi-rural, où la rentabilité de l'investissement privé est incertaine voire hors d'atteinte. Les normes européennes y autorisent un déploiement en service public, généralement via des délégations de service public, où les collectivités territoriales exercent un contrôle sur l'infrastructure réseau. On y observe également une qualité élevée.

Les « zones moins denses », qui se définissent en creux par rapport aux zones très denses et aux réseaux d'initiative publique. Il s'agit des territoires regroupant la plus grande partie de la population, et dont les caractéristiques géographiques, démographiques et économiques sont telles, qu'un seul opérateur réseau est désigné - dans la quasi-totalité des cas, Orange ou Altice (SFR, XP fibre...).

À charge ensuite pour lui de sous-traiter au fournisseur d'accès choisi par l'abonné le raccordement final entre « l'armoire fibre » de l'immeuble ou du quartier de lotissement, et son domicile. Cette pratique, en théorie dérogatoire mais qui s'est révélée systématique, est connue sous l'acronyme « STOC » : « sous-traitance à l'opérateur commercial ». Elle est identifiée par de nombreuses parties prenantes (abonnés, sites spécialisés, élus locaux...) comme l'une des causes majeures des dysfonctionnements de la fibre.

Opérées par un seul opérateur d'infrastructure et raccordées à l'abonné par le recours au mode « STOC », ces « zones moins denses » enregistrent

les taux de pannes et d'échecs au raccordement à la fibre les plus élevés. Néanmoins, d'après les données fournies par l'Arcep, les zones moins denses opérées par Orange enregistrent une sinistralité faible.

En raison des exigences européennes, les zones très denses et moins denses sont caractérisées par une seule relation contractuelle : la convention d'occupation du domaine public (le même support juridique que pour les marchés alimentaires ou l'installation des terrasses de café). Sur son territoire, la collectivité territoriale autorise l'opérateur d'infrastructure à utiliser par exemple le réseau d'assainissement sous la voirie, pour y dérouler ses câbles de fibre optique et y positionner ses commutateurs, moyennant le paiement d'une redevance. Le montant plafond de cette redevance est fixé par décret.

Une proposition de loi visant à assurer la qualité et la pérennité des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique a été votée à l'unanimité par le Sénat le 2 mai 2023. Elle a été déposée sur le bureau de l'Assemblée nationale le 24 juillet mais le Gouvernement n'a pas estimé opportun de l'inscrire à notre ordre du jour.

Ce texte comporte des avancées significatives, qui si elles étaient mises en œuvre, seraient de nature à réduire considérablement la sinistralité de la fibre optique. Elles complètent et renforcent une série d'engagements pris par les opérateurs d'infrastructures réseau et par les opérateurs commerciaux (les fournisseurs d'accès à internet) auprès du Gouvernement en 2021, mais qui peinent à se matérialiser depuis lors. On observe en effet que depuis 2022, les signalements de pannes auprès de l'Arcep sont en augmentation constante.

L'esprit et le contenu de la proposition de loi du Sénat sont de mobiliser les opérateurs commerciaux en régulant davantage la pratique « STOC », particulièrement en termes d'exigences de contrôle et de sanction de la qualité des raccordements, tout en confirmant la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure réseau sur le bon fonctionnement de la fibre jusqu'à l'abonné (« FttH », Fiber to the Home).

La présente proposition de loi reprend de façon exhaustive les dispositions adoptées par le Sénat :

- la fixation par un décret pris après avis de l'Arcep d'exigences minimales de qualité du raccordement ;

- la production d'un certificat de conformité par l'opérateur commercial ;

- la conclusion d'un contrat entre l'opérateur d'infrastructure et le fournisseur d'accès à internet (FAI), comportant un cahier des charges respectant les exigences minimales déterminées par le décret précité ;

- l'obligation pour les FAI de mettre en place un guichet unique assurant la prise en charge des difficultés de raccordement d'utilisateurs finals au réseau de fibre optique ;

- la garantie d'une résolution des difficultés dans un délai ne pouvant excéder dix jours ;

- dans les réseaux d'initiative publique, le conditionnement du versement des subventions à la présentation du certificat de conformité ;

- le renforcement des pouvoirs de contrôle et de sanction de l'Arcep sur les opérateurs intervenant sur le réseau, via la possibilité d'une mise sous astreinte d'un montant maximum de 100.000 euros par jour de l'opérateur qui ne fait pas droit aux demandes raisonnables d'accès des utilisateurs finals ;

- la résiliation de l'abonnement sans aucun frais au-delà de vingt jours consécutifs de coupure ;

- l'indemnisation du consommateur à partir de dix jours de coupure, portés à cinq jours par la présente proposition de loi, d'un montant du 5ème du prix mensuel TTC de l'abonnement par jour de retard jusqu'au rétablissement continu du service pendant au moins sept jours, portés à quatorze par la présente proposition de loi.

La présente proposition de loi offre de nouvelles possibilités en cas de sinistralité de la fibre sur une infrastructure réseau supérieure à 6 mois attestée par l'Arcep :

- le Gouvernement pourra augmenter par arrêté ministériel, jusqu'à 100 % le montant plafond de la redevance sur le périmètre territorial concerné ;

- la collectivité territoriale sera autorisée par le Gouvernement à augmenter de manière unilatérale le montant de sa redevance dans une proportion de 100 % maximum ;

– la collectivité territoriale sera autorisée par le Gouvernement à réduire de manière unilatérale la durée de la convention d’occupation du domaine public afférente dans une proportion de 10 % maximum.

Enfin, elle offre aux collectivités territoriales situées en « zone moins dense » la faculté, lorsque la convention d’occupation du domaine public est échue, de constituer un réseau d’initiative publique.

Cette dérogation au droit commun sera conditionnée à l’attestation d’un taux d’échec au raccordement à la fibre supérieur à 10 % et d’un taux de panne supérieur à 0,5 % durant l’année précédant l’échéance de ladite convention.

PROPOSITION DE LOI

TITRE I^{ER}

NORMALISER LES CONDITIONS DE RACCORDEMENT DES UTILISATEURS FINALS AUX RÉSEAUX DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES À TRÈS HAUT DÉBIT EN FIBRE OPTIQUE

Article 1^{er}

- ① Après l'article L. 34-8-3-1 du code des postes et des communications électroniques, sont insérés des articles L. 34-8-3-2 et L. 34-8-3-3 ainsi rédigés :
- ② « *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 118 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, la personne mentionnée au premier alinéa du I de 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 du présent code, dans le respect des dispositions de l'article L. 34-8-3-3 et d'exigences de qualité minimales fixées par un décret pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Elle confie en priorité la réalisation du raccordement permettant de desservir l'utilisateur final à un opérateur qui demande l'accès aux lignes, sous réserve que celui-ci respecte les dispositions du même article L. 34-8-3-3 et les exigences de qualité minimales précitées. L'opérateur qui, après en avoir fait la demande, renonce à accéder aux lignes informe la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 des raisons motivant l'abandon de sa demande.
- ③ « II. – La personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 met en place un guichet unique assurant la prise en charge des difficultés de raccordement d'utilisateurs finals à un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

- ④ « Le guichet peut être saisi par l'utilisateur final, l'opérateur mentionné au I du présent article, les collectivités territoriales concernées et toute personne y ayant intérêt. Dans un délai d'un jour ouvré à compter de la saisine, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 transmet à l'auteur de la saisine, à l'utilisateur final, à l'opérateur mentionné au I du présent article et à toute personne y ayant intérêt qui en fait la demande, 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, les informations permettant de suivre la résolution des difficultés mentionnées au premier alinéa du présent II.
- ⑤ « La personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 garantit la résolution des difficultés mentionnées au premier alinéa du présent II, dans un délai raisonnable qui ne peut excéder dix jours à compter de la saisine du guichet unique, sauf exceptions précisées par voie réglementaire.
- ⑥ « La personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 transmet à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse les informations relatives aux difficultés mentionnées au premier alinéa du présent II dont est saisi le guichet unique.
- ⑦ « Les modalités de transmission des informations à l'autorité et les modalités de fonctionnement et de saisine du guichet unique sont fixées par voie réglementaire.
- ⑧ « *Art. L. 34-8-3-3. – I. –* Lorsque la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 confie à un opérateur qui demande l'accès aux lignes la réalisation du raccordement permettant de desservir un utilisateur final, un contrat est conclu comprenant un cahier des charges qui respecte les exigences de qualité minimales prévues au I de l'article L. 34-8-3-2. Ce contrat est transmis à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Ledit opérateur peut faire exécuter sous sa responsabilité les travaux de raccordement par des entreprises répondant aux exigences prévues au I *bis* du présent article.
- ⑨ « La personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 détermine, dans des conditions non-discriminatoires, le champ des raccordements concernés par la faculté mentionnée au premier alinéa du présent I ainsi que les exigences de qualité, de contrôle et de délai de prévenance des interventions permettant d'assurer la qualité des

raccordements en domaine public et en domaine privé, en y intégrant le réseau numérique du logement, et d'assurer la sécurité des interventions ainsi que la pérennité du réseau et des infrastructures d'accueil, au sens de l'article L. 32, nécessaires à la réalisation du raccordement.

- ⑩ « À cet effet, l'exécution des travaux de raccordement fait l'objet d'un contrat conforme à un modèle établi par la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3, comprenant un cahier des charges respectant les exigences minimales prévues au I de l'article L. 34-8-3-2. Ce modèle de contrat est transmis à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse et publié sur le site internet de la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3.
- ⑪ « Les informations minimales que comportent les contrats mentionnés aux premier et troisième alinéas du présent I, en particulier s'agissant des conditions de réalisation technique 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 interventions, sont fixées par voie réglementaire.
- ⑫ « II. – Le raccordement de l'utilisateur final est réalisé par un intervenant labellisé selon un référentiel défini par voie réglementaire comprenant des exigences de compétences et de respect des règles de sécurité applicables à l'exécution de travaux temporaires en hauteur et aux travaux au voisinage de lignes, canalisations et installations électriques.
- ⑬ « III. – La réalisation du raccordement donne lieu, de la part de l'intervenant qui en a la charge, à :
- ⑭ « 1° La réalisation d'un compte rendu d'intervention remis à la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 et à l'opérateur mentionné au premier alinéa du I du présent article ;
- ⑮ « 2° La remise à l'utilisateur final d'un certificat de conformité comprenant des informations relatives aux modalités de saisine du guichet unique mentionné au II de l'article L. 34-8-3-2 et permettant la consultation du contrat mentionné au troisième alinéa du I du présent article et du compte rendu d'intervention mentionné au 1° du présent III ;
- ⑯ « 3° En cas d'échec de raccordement, la remise à l'utilisateur final d'un certificat attestant de l'impossibilité technique de procéder au raccordement. Ce certificat précise les informations suivantes :

- ⑰ « a) Les coordonnées de la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 et les modalités de saisine du guichet unique mentionné au II de l'article L. 34-8-3-2 ;
- ⑱ « b) Les coordonnées de la personne pour le compte de laquelle il intervient ;
- ⑲ « c) Le cas échéant, les coordonnées de l'opérateur demandant un accès à une ligne de communications électroniques ;
- ⑳ « d) Les coordonnées de l'utilisateur final ;
- ㉑ « e) Le motif de l'échec de raccordement.
- ㉒ « Les modalités de réalisation et de transmission du compte rendu d'intervention, du certificat de conformité et du certificat d'échec de raccordement sont fixées par voie réglementaire.
- ㉓ « Les obligations prévues au présent III s'appliquent également si une nouvelle intervention est nécessaire pour remédier à une difficulté de raccordement.
- ㉔ « IV. – La personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 garantit à l'utilisateur final la bonne réalisation du raccordement. Sans préjudice de l'article 5 de la loi n° du visant à assurer la qualité et la pérennité des raccordements aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, l'utilisateur final peut se prévaloir à son égard du non-respect du contrat mentionné au troisième alinéa du I du présent article.
- ㉕ « V. – L'opérateur mentionné au I du présent article met en place un registre unique incluant les coordonnées, l'horaire et la géolocalisation de toute intervention de raccordement d'utilisateurs finals aux réseaux à très haut débit en fibre optique.
- ㉖ « Le registre est consultable par la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 et, dans le cadre d'audits et d'enquêtes, par les autorités compétentes. Le fait d'effectuer une fausse déclaration dans ce registre est puni d'une amende de 3000 euros. »

TITRE II

GARANTIR LA BONNE UTILISATION DES DENIERS PUBLICS

Article 2

- ① I. – Après l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales, il est inséré un article L. 1425-1-1 ainsi rédigé :
- ② « *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 en fibre optique au sens de l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques, son titulaire s'assure de la qualité des travaux et des prestations réalisés et de l'absence de dégradation affectant le service ou le réseau et les biens de tiers, y compris lorsqu'il confie la réalisation du raccordement à une autre personne.
- ③ « Aucun paiement 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 mentionné au 2° du I *ter* de l'article L. 34-8-3-3 du même code.
- ④ « Les clauses du contrat mentionnent les obligations prévues au présent I et précisent les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque le raccordement d'un utilisateur final ne respecte pas les exigences prévues aux articles L. 34-8-3-2 et L. 34-8-3-3 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.
- ⑤ « II. – Sur demande de l'acheteur ou de l'autorité concédante, le cocontractant lui fournit le calendrier hebdomadaire de réalisation des raccordements d'utilisateurs finals à un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, dans un délai qui ne peut excéder quarante-huit heures et, 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 l'autorité concédante dispose du pouvoir de

contrôler sur pièces et sur place la qualité des travaux et des prestations réalisés et l'absence de dégradation affectant le service ou le réseau et les biens de tiers.

- ⑥ II. – Le dernier alinéa du I de l'article L. 1425-1-1 du code général des collectivités territoriales 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.
- ⑦ 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 la même date sont modifiés, en tant que de besoin, pour se conformer aux obligations mentionnées au dernier alinéa du I de l'article L. 1425-1-1 du code général des collectivités territoriales dans un délai d'un an à compter de ladite 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.

TITRE III

UNIFICATION DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE DES RACCORDEMENTS FINALS À UN RÉSEAU DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES À TRÈS HAUT DÉBIT EN FIBRE OPTIQUE EN « ZONE FIBRÉE »

Article 3

- ① Le chapitre II du titre I^{er} du livre II du code des postes et des communications électroniques est ainsi modifié :
- ② 1° Après l'article L. 33-11, il est inséré un article L. 33-11-1 ainsi rédigé :
- ③ « *Art. L. 33-11-1.* – Dans les zones ayant obtenu le statut de « zone fibrée » au sens de l'article L. 33-11 ou dans les communes dans lesquelles la fermeture technique de la boucle locale “cuivre” est prévue à une échéance de dix-huit mois, l'opérateur attributaire chargé du réseau assure la maîtrise d'ouvrage des raccordements d'utilisateurs finals au réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique qui constituent des raccordements longs ou complexes. Les critères de définition des raccordements longs ou complexes sont précisés par voie réglementaire. » ;

- ④ 2° La section 8 est complétée par un article L. 34-15-1 ainsi rédigé :
- ⑤ « *Art. L. 34-15-1.* – En cas de changement de fournisseur de services d'accès à internet par un utilisateur final raccordé à un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, la maîtrise d'ouvrage du raccordement au réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique est assurée par la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3. »

TITRE IV

RENFORCER LES POUVOIRS DE CONTRÔLE ET DE SANCTION DE L'ARCEP RELATIFS AUX RÉSEAUX DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES À TRÈS HAUT DÉBIT EN FIBRE OPTIQUE JUSQU'À L'UTILISATEUR FINAL

Article 4

- ① I. – À l'avant-dernier alinéa du I de l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales, après la seconde occurrence du mot : « finals », sont insérés les mots : « ou une défaillance de l'opérateur mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3, caractérisée par les indicateurs prévus au IV quater de l'article L. 36-11, ».
- ② II. – Le code des postes et des communications électroniques est ainsi modifié :
- ③ 1° L'article L. 32-1 est ainsi modifié :
- ④ a) Le I est complété par un 4° ainsi rédigé :
- ⑤ « 4° La police spéciale des communications électroniques est exercée par le ministre chargé des communications électroniques, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse et l'Agence nationale des fréquences. » ;
- ⑥ b) Le II est complété par un 12° ainsi rédigé :
- ⑦ « 12° La qualité, la pérennité, l'intégrité et la sécurité des raccordements aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique mentionnés à l'article L. 34-8-3. » ;
- ⑧ 2° Le III de l'article L. 34-8-3 est ainsi modifié :

- ⑨ a) Le dernier alinéa est ainsi modifié :
- ⑩ – le mot : « informations » est remplacé par les mots : « indicateurs permettant d'évaluer les niveaux de qualité de service mentionnés au quatrième alinéa du présent III ou des informations techniques et » ;
- ⑪ – est ajoutée une phrase ainsi rédigée : « 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 qualité de service transmis par les personnes mentionnées au même I. » ;
- ⑫ b) Sont ajoutés deux alinéas ainsi rédigés :
- ⑬ « L'autorité précise le contenu des indicateurs de qualité de service mentionnés au cinquième alinéa du présent III.
- ⑭ « Afin de contrôler le 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 des études, dont les frais sont financés, dans une mesure proportionnée à leur taille, et versés directement par les personnes concernées. » ;
- ⑮ 3° Le 2° de l'article L. 36-6 est complété par un e ainsi rédigé :
- ⑯ « e) De réalisation des raccordements des utilisateurs finals aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique mentionnés à l'article L. 34-8-3 ; »
- ⑰ 4° L'article L. 36-11 est ainsi modifié :
- ⑱ a) Après le quatrième alinéa du I, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
- ⑲ « – aux dispositions législatives et réglementaires, aux décisions et aux cahiers des charges relatifs à la réalisation des raccordements des utilisateurs finals aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique mentionnés 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 confié la réalisation du raccordement ; »
- ⑳ b) Après le IV, sont insérés des IV *bis* à IV *quater* ainsi rédigés :
- ㉑ « IV *bis*. – 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 de l'article L. 34-8-3 ou ne respecte pas les modalités d'accès prévues au même article L. 34-8-3 et 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 euros 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. »

- ②② » IV *ter*. – Lorsque l'autorité constate, sur la base des indicateurs de qualité de service mentionnés au cinquième alinéa du III de l'article L. 34-8-3 ou des signalements transmis par les utilisateurs finals ou de toute autre personne physique ou morale ayant intérêt à agir, que la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 n'a pas été en mesure de réduire le taux d'échec au raccordement de son réseau en-dessous de 10 % ou son taux de pannes en dessous de 0,5 % pendant au moins six mois consécutifs, le ministre chargé des communications électroniques :
- ②③ « 1° Peut augmenter de 100 % le montant maximum des redevances prévues à l'article 47 sur le ressort géographique en cause ;
- ②④ « 2° Peut autoriser les personnes publiques parties aux conventions d'occupation du domaine public afférentes à modifier de manière unilatérale le montant des redevances dans une proportion qui ne peut excéder 100 % durant une période inférieure ou égale à 10 % de la durée de la convention ;
- ②⑤ « 3° Peut autoriser ces personnes publiques à modifier de manière unilatérale la durée des conventions susmentionnées dans une proportion qui ne peut excéder 10 %.
- ②⑥ » IV *quater*. – Lorsque l'autorité constate, sur la base des indicateurs de qualité de service mentionnés au cinquième alinéa du III de l'article L. 34-8-3 ou des signalements transmis par les utilisateurs finals ou de toute autre personne physique ou morale ayant intérêt à agir, que la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article L. 34-8-3 n'a pas été en mesure de réduire le taux d'échecs au raccordement de son réseau en-dessous de 10 % et le taux de pannes en-dessous de 0,5 % pendant l'année précédant l'échéance de la convention d'occupation du domaine public, la collectivité concernée peut constituer un réseau d'initiative

publique dans les conditions prévues par l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales.

TITRE V

GARANTIR LES DROITS DES CONSOMMATEURS EN CAS D'INTERRUPTION PROLONGÉE D'UN SERVICE D'ACCÈS À INTERNET

Article 5

- ① Le code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° Le premier alinéa de l'article L. 224-34 est complété par deux phrases ainsi rédigées : « Pour un service d'accès à internet, il peut résilier le contrat, sans aucuns frais, en cas d'interruption dudit accès au-delà de vingt jours consécutifs, sauf si le fournisseur démontre que l'interruption est directement imputable au consommateur. Le nombre de jours d'interruption est calculé jusqu'au rétablissement continu du service d'accès à internet sur au moins sept jours. » ;
- ③ 2° L'article L. 224-42-1 est ainsi modifié :
- ④ a) Après le 3°, il est inséré un 4° ainsi rédigé :
- ⑤ « 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, sans préjudice de la suspension de toute demande de paiement prévue à l'avant-dernier alinéa. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement continu du service d'accès à internet sur au moins quatorze jours ou jusqu'à la résiliation dudit service par le consommateur. » ;
- ⑥ b) Sont ajoutés deux alinéas ainsi rédigés :
- ⑦ « En cas d'interruption d'un service d'accès à internet au-delà de cinq jours consécutifs, le fournisseur suspend automatiquement toute demande de paiement au consommateur jusqu'au rétablissement continu du service d'accès à internet sur au moins quatorze jours ou jusqu'à la résiliation dudit service par le consommateur. 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 est interrompu lui est remboursé par le fournisseur dans un délai de dix jours suivant le début de l'interruption. Ce remboursement ne peut pas prendre la forme d'un avoir sur une période de délivrance ultérieure du même service. Le consommateur est informé sans délai, par tout moyen, des modalités selon lesquelles est effectué le remboursement.

- ⑧ « Le 4° et l'avant-dernier alinéa du présent article ne sont pas applicables lorsque le fournisseur démontre que l'interruption du service d'accès à internet est directement imputable au consommateur. »