



15ème législature

Question N° : 39837	De Mme Marie-Pierre Rixain (La République en Marche - Essonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et communications électroniques		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > Internet	Tête d'analyse > Accès à la fibre	Analyse > Accès à la fibre.
Question publiée au JO le : 29/06/2021 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Date de renouvellement : 14/12/2021 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

Mme Marie-Pierre Rixain attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur les dysfonctionnements du marché des télécommunications qui privent de nombreux Français d'une connexion internet satisfaisante. Alors que le Gouvernement est pleinement engagé dans la mise en œuvre du plan France très haut débit qui vise à couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit d'ici 2025, les problèmes rencontrés par les utilisateurs dans leur quotidien semblent se multiplier. Nombreux sont en effet les citoyens qui interpellent leurs parlementaires au sujet des difficultés qu'ils éprouvent pour bénéficier de la connexion internet pour laquelle ils payent tous les mois. Erreurs dans les fichiers de déploiement, installations sous-dimensionnées qui ne permettent pas d'assurer le raccordement de toute une rue, débranchements sauvages ou encore installations de mauvaise qualité, les griefs à l'égard des opérateurs et des fournisseurs sont nombreux et savamment répertoriés par les associations de défense des droits des consommateurs. Est en cause le fait que l'opérateur chargé de déployer la fibre localement n'est pas toujours celui qui construit l'infrastructure de raccordement au client, mais parfois le fournisseur d'accès internet de ce dernier. Il existe un régime de responsabilité diffus, auquel s'ajoute une multiplicité de sous-traitants, qui laisse très souvent le client final sans solution et démuné face à la situation. Or ces dysfonctionnements récurrents peuvent priver pendant plusieurs semaines, voire plusieurs mois, les citoyens d'accès internet, et débouchent sur des situations ubuesques d'autant plus inquiétantes au vu de la situation sanitaire actuelle qui impose le recours massif au télétravail. Aussi, elle lui demande quelles réponses son ministère entend apporter pour résoudre cette problématique dont les conséquences mettent à mal l'objectif du plan France très haut débit.