



Fermeture du réseau cuivre Comment passer à la fibre optique ?

Ce guide pratique a pour objectif de fournir aux conseillers numériques toutes les clés pour répondre aux sollicitations des usagers sur le chantier de fermeture du réseau cuivre et l'arrêt des services téléphoniques historiques et ADSL d'ici à 2030.



Sommaire

Un guide pratique dédié aux conseillers numériques	3
Le réseau cuivre, qu'est-ce que c'est et pourquoi va-t-il fermer ?	4
1. Pourquoi le réseau cuivre va-t-il fermer ?	4
2. Quel est le rôle de l'État dans la transition des usagers du cuivre vers la fibre optique ?	4
3. Comment va se passer la fermeture ?	5
4. Comment savoir si un usager est concerné à court terme par la fermeture ?	6
5. Qui sont les acteurs du chantier de fermeture du réseau cuivre ?	7
Comment va se passer la transition du réseau cuivre vers des technologies alternatives comme la fibre optique ?	8
1. Que doit faire un usager lorsque la fermeture du cuivre est annoncée dans sa commune ?	8
2. Comment un usager peut-il vérifier s'il est éligible à la fibre optique ?	8
3. Que doit faire un usager s'il n'est pas éligible à la fibre optique ?	9
4. Que répondre à un usager qui ne souhaite pas avoir accès à internet ? Est-il possible de souscrire à un service de téléphonie fixe seul ?	10
5. La fibre optique coûte-t-elle plus cher que l'ADSL ?	10
6. Que doit faire un usager si des travaux sont nécessaires pour le raccorder à la fibre ?	10
7. Comment faire raccorder un logement neuf au réseau en fibre optique ?	10
8. Un usager est-il obligé de s'abonner à la fibre optique ?	11
9. En tant que locataire, comment un usager peut-il faire raccorder son logement à la fibre optique ?	12
10. Que doit faire un usager dans le cas où sa copropriété s'oppose à l'installation de la fibre optique dans son immeuble ?	13
Vers qui l'utilisateur peut-il se tourner en cas de questions ?	14
1. Que faire en cas de problèmes au moment du raccordement à la fibre ou lors de son utilisation ?	14
2. Que faire en cas d'arnaque ou de démarchage abusif ?	14
3. Que peut faire un usager s'il rencontre un litige (commercial, contractuel, technique...) avec son opérateur de téléphonie ou son fournisseur d'accès à internet ?	14

Un guide pratique dédié aux conseillers numériques

Ce guide est dédié aux conseillers numériques en tant que support d'information. Il a vocation à **fournir les connaissances clés sur la fermeture du réseau cuivre, dont l'impact sur les usages du numériques sera significatif d'ici à 2030.**

En tant que conseillers numériques vous pourriez être amené à :

- Répondre aux interrogations des usagers sur l'arrêt des services RTC et ADSL reposant sur le réseau cuivre (de quoi s'agit-il ? que dois-je faire ? suis-je obligé de le faire ?) ;
- Allez au-devant des usagers en saisissant l'opportunité des formations sur le numérique que vous serez amené à dispenser pour les informer de la nécessité prochaine de transitionner vers la fibre optique ou tout autre technologie alternative au réseau cuivre.

Ce guide pratique est donc conçu comme une foire aux questions afin de fournir aux conseillers les éléments de langage pour adresser les usagers qu'ils accompagnent.

Pour l'ensemble de leurs questions, vous pouvez également rediriger les usagers vers le site internet de l'Etat dédié à la fermeture du cuivre : treshautdebit.gouv.fr



L'essentiel

- ✓ **Tous les usagers encore abonnés à des services sur le réseau cuivre (téléphone RTC et internet ADSL via la prise en T) devront migrer vers la fibre optique** ou une technologie mobile (4G fixe, satellite, THD radio, etc.)
- ✓ La fermeture s'organise par **lots successifs de communes** qui s'échelonneront **jusqu'en 2030**.
- ✓ Une fois une commune sélectionnée, elle connaîtra d'abord une **fermeture commerciale**, à partir de laquelle il sera impossible de souscrire un nouvel abonnement, puis une **fermeture technique**, qui marquera l'arrêt complet des services sur le réseau cuivre.

Le réseau cuivre, qu'est-ce que c'est et pourquoi va-t-il fermer ?

Le réseau cuivre est le réseau de télécommunications historique déployé par l'opérateur Orange en France. Il a permis d'apporter aux foyers et aux entreprises françaises **un accès au téléphone via une « prise en forme de T »** (on parle de RTC pour réseau téléphonique commuté), et **un accès à l'internet haut débit** (on parle de ADSL). Pour accompagner les usages actuels du numérique, le réseau cuivre va être fermé et remplacé par la fibre optique. **La fermeture du réseau cuivre concerne à la fois le réseau ADSL (internet) et le RTC (la téléphonie fixe) qui fonctionnent avec la prise en T.**



Prise en T

©Philophoto stock.adobe.com

1. Pourquoi le réseau cuivre va-t-il fermer ?

Après 50 ans de service, **le réseau cuivre est maintenant vieillissant**. Il nécessite des réparations plus fréquentes, et ne permet plus toujours une qualité de connexion internet suffisante pour accompagner les usages du quotidien. **Orange, qui est le propriétaire de l'infrastructure du réseau cuivre, a donc décidé de sa fermeture**. La fermeture du réseau cuivre ne signifie pas la fin des services de téléphonie fixe et internet. Bien au contraire ! **L'accès à l'internet et au téléphone sera désormais principalement assuré par la fibre optique**, réseau plus moderne et performant.



Bon à savoir

Même si l'utilisateur n'a pas souscrit un contrat auprès d'Orange, il est concerné. Si le réseau cuivre appartient à Orange, tous les autres opérateurs peuvent également commercialiser des abonnements téléphone et DSL (avec une prise en T) qui utilisent cette infrastructure.

2. Quel est le rôle de l'État dans la transition des usagers du cuivre vers la fibre optique ?

Dans le cadre du **Plan France Très Haut débit (PFTHD)** lancé en 2013, l'État soutient le déploiement de la fibre optique dans les zones plus rurales. Avec un soutien financier de l'État de l'ordre de 3,51 Mds€, le PFTHD est l'une des politiques publiques les plus importantes de la décennie. Son objectif : la généralisation de la fibre optique à 2025 sur tout le territoire français.

La fibre optique ayant vocation à se substituer au réseau cuivre, l'État veille à ce que la fermeture du réseau cuivre se traduise par une amélioration effective de la connectivité pour les usagers. La **Direction générale des entreprises** accompagne la communication des opérateurs auprès du grand public, des entreprises et des élus locaux. La communication de l'État s'avère nécessaire car les messages des opérateurs sont souvent perçus par les usagers comme du démarchage commercial. En outre, l'État a vocation à accompagner les publics éloignés du numérique dans cette transition technologique.

Le Plan France Très Haut débit en chiffre

36 Mds€ d'investissements publics et privés sur tout le territoire, dont 3,51 Mds€ de l'État dans les zones les plus rurales

Evolution du % de locaux éligibles à la fibre optique

2019 : **45%** des locaux éligibles à la fibre optique
2021 : **67%** des locaux éligibles à la fibre optique
2023 : **84%** des locaux éligibles à la fibre optique

Evolution du nombre d'abonnés à la fibre optique

2021 : **47%** des locaux abonnés à la fibre optique
2023 : **56%** des locaux abonnés à la fibre optique

Pour aller plus loin : Consulter l'article du Ministère de l'Economie sur le Plan France Très Haut débit
<https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/mesures/plan-france-tres-haut-debit-fibre-optique>

3. Comment va se passer la fermeture ?

La fermeture s'effectue par **lots de communes entre 2023 et 2030**, en commençant par les communes où la fibre est la plus déployée et où le nombre d'abonnés au réseau cuivre est le plus faible. Le chantier de déploiement de la fibre optique étant encore en cours, **les lots ne sont pas tous encore constitués et il n'est pas possible pour toutes les communes de savoir à quelle échéance les services seront officiellement coupés** (voir illustration n°1, colonne « identification et phase de partage »).

Pour savoir si une commune est concernée à court terme par la fermeture du réseau cuivre, vous pouvez consulter le module de recherche à la commune du site [treshautdebit.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/treshautdebit), disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/treshautdebit/la-fermeture-du-reseau-cuivre-dans-votre-commune>

Les lots de communes sont établis par Orange (l'opérateur propriétaire du réseau cuivre) en concertation avec les autres opérateurs et les maires des communes concernées. Lorsque la commune d'un usager sera sélectionnée pour un lot de fermeture, il sera averti par son opérateur qui l'invitera à migrer vers un abonnement à la fibre optique ou à toute autre technologie.



Bon à savoir

L'arrêt du réseau cuivre est très encadré. Les usagers seront prévenus suffisamment à l'avance par leur opérateur pour engager les démarches de changement de technologie à temps.

La fermeture du réseau intervient en deux temps :

- La **date de fermeture commerciale** à partir de laquelle il n'est plus possible de souscrire à de nouveaux abonnements internet DSL et téléphoniques. 12 mois avant la fermeture du réseau dans la commune et au plus tard en 2026, il ne sera plus possible, en cas de changement d'opérateur ou d'emménagement, de souscrire un abonnement ADSL ou une ligne téléphonique via le cuivre ;
- La **date de fermeture technique** à partir de laquelle les services reposant sur les réseaux cuivre et RTC sont coupés.

		Phase de partage	Fermeture commerciale	Fermeture technique	Estimation volume de locaux par lot	Volume total cumulé locaux fermés
Phase de transition	Lot 1	T3 2022	31/01/2024	31/01/2025	210 000	0,6%
	Lot 2	T1 2023	27/01/2025	27/01/2026	954 000	3%
Phase de partage	Lot 3	T4 2023	31/01/2026	31/01/2027	2,3M	8%
	Lot 4	T2 2024		11/2027	7M	25%
	Lot 5	T2 2025		11/2028	10,5M	50%
	Lot 6	T2 2026		11/2029	10,5M	75%
	Lot 7	T2 2027		11/2030	10,5M	100%

Calendrier de fermeture du réseau cuivre – Source : Orange

Fermeture du réseau cuivre : comment passer à la fibre optique ?

A court terme, la fermeture du réseau cuivre interviendra sur les communes sélectionnées dans le cadre du lot 1, pour lesquelles l'arrêt total des services est prévu au 31 janvier 2025 : près de 40 000 entreprises sont concernées dans 17 départements différents (voir illustration n°2)¹.

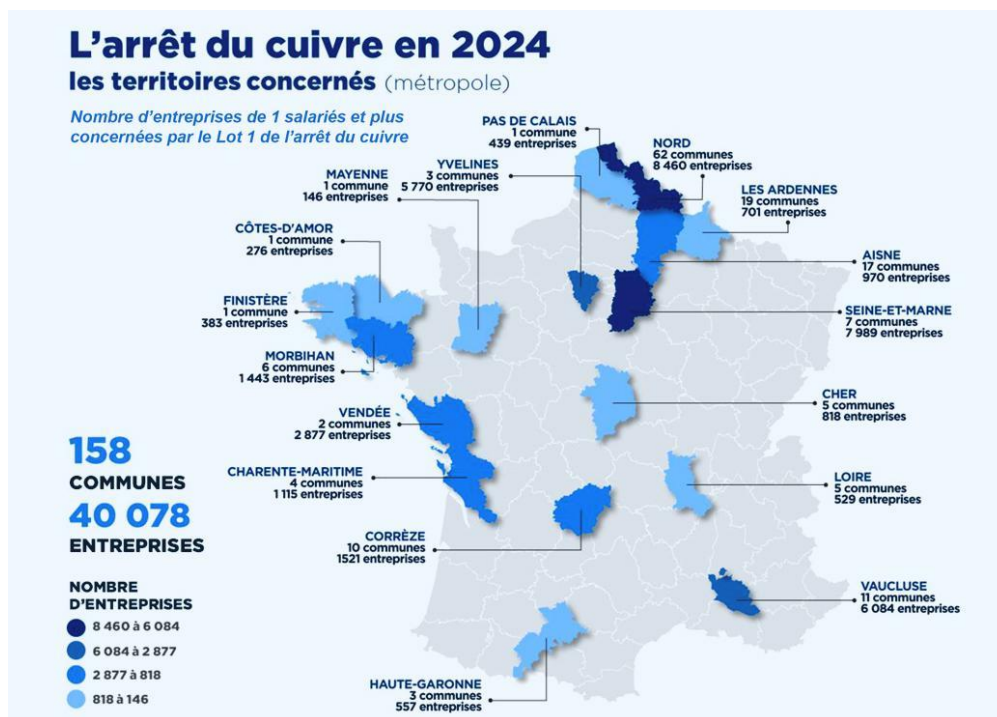


Illustration n°2 : Composition du lot 1 de fermeture du cuivre pour un arrêt commercial des services DSL et RTC au 31/01/2024 et un arrêt total au 31/01/2025

4. Comment savoir si un usager est concerné à court terme par la fermeture ?

1. Les usagers sont concernés si :

- Ils utilisent un service de téléphonie fixe et/ou d'internet ADSL connectés via une prise en T. Ce branchement correspond à une arrivée du réseau cuivre dans le logement.
- Ils utilisent des appareils comme une alarme ou un boîtier de téléassistance connectés grâce au réseau cuivre.

2. Les usagers ne sont pas concernés si :

- Ils ont souscrit un abonnement via la fibre optique, c'est-à-dire leur box est branchée à un boîtier blanc (sans prise en T) et que leur facture mentionne la fibre optique.
- Ils ont souscrit à toute autre technologie n'utilisant pas le réseau cuivre, comme le câble coaxial, le satellite, la 4G fixe ou la boucle locale radio.

¹ Seuls les opérateurs disposent d'une vision sur les entreprises qui dépendent encore du le réseau DSL/RTC. Ces informations ne peuvent être communiquées dans le respect du droit des affaires.



Les bons messages

- En cas de doute, l'utilisateur peut savoir s'il dépend d'une technologie RTC ou DSL grâce à **sa facture ou son contrat** qui doivent en faire mention. Il peut aussi prendre directement contact avec son opérateur.
- A la date de fermeture de chaque commune, les services de téléphonie fixe, d'internet et les autres services sur le réseau cuivre seront définitivement indisponibles, il est donc important d'anticiper le changement de technologie sans attendre l'annonce de la fermeture du réseau sur sa commune pour éviter une coupure de service.
- Les usagers seront **avertis directement par leur opérateur** de la date d'arrêt des services et des actions à mettre en œuvre pour changer de technologie.

Les **usagers sont libres de souscrire à la technologie alternative qu'ils souhaitent** (fibre, 4G fixe, THD radio, satellite...) auprès de l'opérateur de leur choix.

5. Qui sont les acteurs du chantier de fermeture du réseau cuivre ?

- **Orange en tant que propriétaire du réseau cuivre** pilote le chantier de fermeture, en concertation avec les autres opérateurs, les services de l'Etat et les collectivités.
- **L'opérateur d'infrastructure fibre ou le porteur de projet public dans les zones les plus rurales** est en charge du déploiement du réseau de fibre optique sur la commune. Il est différent selon les territoires.
- **Les opérateurs commerciaux** commercialisent des abonnements internet et/ou téléphonie fixe.
- **L'Etat** soutient le déploiement de la fibre optique dans le cadre du Plan France Très Haut débit (PFTHD). **L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)** accompagne notamment les porteurs de projets publics dans l'avancement de leurs projets. La **Direction générale des entreprises du Ministère de l'Économie** accompagne la mise en œuvre du PFTHD sur l'ensemble du territoire (zone d'initiative privée et publique) et anime la communication de l'Etat sur la fermeture du réseau cuivre. **Les préfetures de Régions et de département** organisent des comités de concertation locaux afin de s'assurer du bon déroulement du chantier de fermeture.
- **L'Arcep** (Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la Presse) est le régulateur des télécoms. L'Arcep fixe notamment les critères qu'Orange doit respecter pour fermer le réseau cuivre.
- Les **associations d'élus** participent aux comités de concertation locaux et nationaux et font remonter les éventuels points d'attention des maires sur le déploiement de la fibre optique et le déroulé du chantier de fermeture.

Comment va se passer la transition du réseau cuivre vers des technologies alternatives comme la fibre optique ?

1. Que doit faire un usager lorsque la fermeture du cuivre est annoncée dans sa commune ?

Les usagers seront informés par leur opérateur dès que leur commune sera concernée par la fermeture du réseau cuivre. Dès lors, les usagers sont libres de souscrire à un abonnement internet et/ou téléphonique sur la fibre optique ou toute autre technologie, auprès de leur opérateur ou de tout autre opérateur de leur choix.

Attention : Même si la date de fermeture du réseau cuivre peut apparaître encore lointaine et dans le cas où l'utilisateur dispose d'un abonnement téléphonique et/ou internet ADSL, il est invité à anticiper et prendre contact dès à présent avec son opérateur ou celui de son choix.



Les bons messages

Il est **important** que les usagers concernés anticipent la fermeture du réseau cuivre sans attendre afin :

- D'éviter la précipitation à l'approche de la fermeture car les opérateurs peuvent être très sollicités à ce moment, ce qui peut rallonger temps de raccordement ;
- De réaliser les travaux éventuellement nécessaires au raccordement au sein de son logement.

2. Comment un usager peut-il vérifier s'il est éligible à la fibre optique ?

La fibre optique est la principale alternative au réseau DSL et RTC. Depuis 2013, le Gouvernement soutient financièrement le déploiement de la fibre optique dans les zones les plus rurales et les moins rentables pour les opérateurs dans le cadre du Plan France Très Haut débit². Les déploiements sont encore en cours, pour atteindre d'ici 2025, la généralisation de la fibre optique sur tout le territoire.



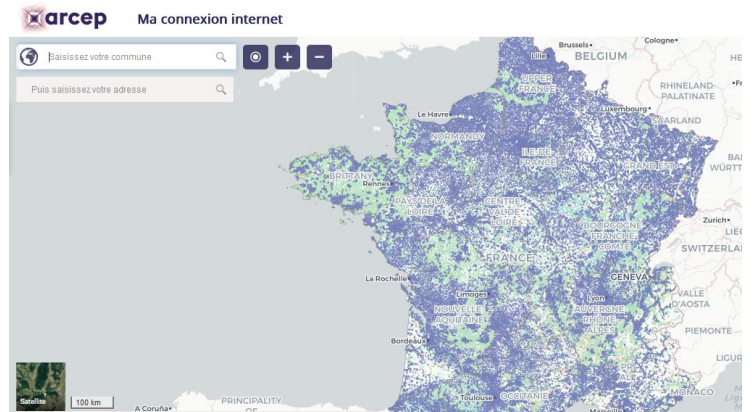
L'outil : Ma Connexion Internet

Un usager peut vérifier s'il est éligible à la fibre optique sur le site de l'Arcep : <https://maconnexioninternet.arcep.fr/>

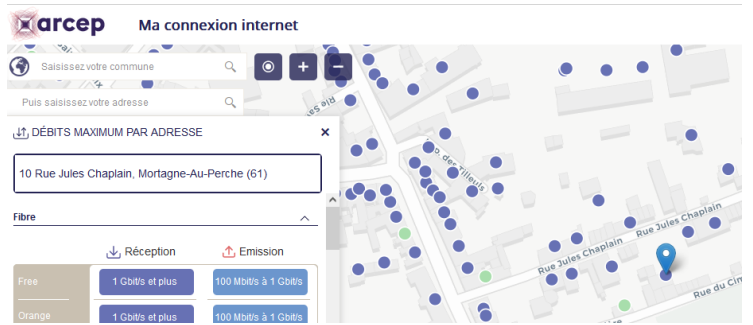
² Pour plus d'info, voir : <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/mesures/plan-france-tres-haut-debit-fibre-optique>

Une fois sur le site :

L'utilisateur renseigne son adresse postale dans l'encart en haut à gauche



L'utilisateur clique sur le point correspondant à son logement. Si des offres fibres sont disponibles, elles seront indiquées ; si la fibre n'est pas mentionnée (par exemple uniquement DSL et Satellite), alors le logement n'est pas encore éligible à la fibre optique.



3. Que doit faire un usager s'il n'est pas éligible à la fibre optique ?

Les déploiements de la fibre optique ne sont pas encore terminés. Dans le cadre du plan de déploiement de la fibre optique mené par le gouvernement et les opérateurs, les déploiements vont se poursuivre jusqu'à la généralisation de la fibre optique sur le territoire.

Si l'utilisateur n'est pas encore éligible à la fibre, pas d'inquiétude, le réseau cuivre ne pourra pas être fermé si son logement n'est pas éligible à la fibre optique.

Quelques exceptions à cette règle, précisément encadrées par l'Arcep, le régulateur des télécoms, sont prévues : par exemple si un local n'était pas éligible à la fibre optique parce que le propriétaire s'oppose à son installation, Orange pourrait quand même fermer le réseau cuivre. Dans tous les cas, la fermeture du cuivre ne sera possible que si le local est éligible à une technologie alternative permettant le très haut débit (via le réseau mobile ou le satellite notamment).

Pour aller plus loin : Les conditions préalables à la fermeture du réseau cuivre établis par l'Arcep sont disponibles au lien suivant (voir notamment P.82 à 97), https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/23-2802.pdf



Le dispositif : Cohésion numérique des territoires

S'il est indiqué sur **MaConnexionInternet** que la fibre optique n'est pas encore disponible à l'adresse de l'utilisateur alors il est susceptible, sous conditions, d'être éligible à une aide de l'Etat pour financer l'achat des équipements nécessaires à la réception d'internet via des technologies hertziennes, c'est-à-dire le satellite ou le réseau mobile (la 4G fixe ou le THD radio). Il s'agit du dispositif « **Cohésion numérique des territoires** ».

Le dispositif « Cohésion numérique des territoires » offre une réduction directe sur la facture de l'utilisateur pouvant aller jusqu'à 300 € (voire 600 € sous conditions de ressources). Pour savoir si un usager est éligible au dispositif Cohésion numérique des territoires, il peut se rendre sur le site de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, au lien suivant : [Tester son éligibilité au dispositif Cohésion numérique des territoires](#)

[Retrouvez également l'infographie réalisée par l'ANCT](#)

4. Que répondre à un usager qui ne souhaite pas avoir accès à internet ? Est-il possible de souscrire à un service de téléphonie fixe seul ?

Pour les personnes ne souhaitant pas s'abonner à internet, **il est tout à fait possible de ne souscrire qu'à un abonnement de téléphonie fixe par la fibre optique**. L'utilisateur est invité à contacter son opérateur ou celui de son choix pour connaître les abonnements disponibles.

5. La fibre optique coûte-t-elle plus cher que l'ADSL ?

Concernant le prix, tout dépend de l'abonnement choisi. Si **la fibre optique est en général légèrement plus chère que l'ADSL**, elle offre des débits bien supérieurs, de l'ordre de 100Mbit/s contre 8 à 16 Mbit/s pour l'ADSL, ce qui permet une **connexion internet de meilleure qualité** pour des appels vidéo, le télétravail, la télévision par internet, le *streaming* ou la connexion de plusieurs appareils en même temps sur le réseau.

Pour les bénéficiaires des minima sociaux, Orange est à date, le seul opérateur à fournir une offre d'accès à internet à tarif social sous l'appellation « offre coup de pouce »³. Elle permet de souscrire à la fibre optique pour 15€99 par mois (l'offre n'est valable qu'en métropole).

6. Que doit faire un usager si des travaux sont nécessaires pour le raccorder à la fibre ?

Attention : La réponse à cette question ne concerne que les logements déjà existants, dans le cas des logements neufs veuillez-vous référer à la question ci-dessous.

Dans certains cas, des travaux sur la propriété privée de l'utilisateur peuvent être nécessaires avant de pouvoir être raccordé à la fibre optique. Si c'est le cas, un technicien de l'opérateur choisi par l'utilisateur le lui indiquera après une première tentative de raccordement. **S'ils sont importants, ces travaux seront à la charge de l'utilisateur**. Si des travaux doivent être réalisés sur le **domaine public** et ce jusqu'à la limite de la propriété privée, alors ils sont **à la charge de l'opérateur** responsable de la construction du réseau.

7. Comment faire raccorder un logement neuf au réseau en fibre optique ?

1. **Dès la réception du permis de construire, le promoteur, le maître d'ouvrage ou le propriétaire doivent prendre contact avec l'opérateur en charge du déploiement de la fibre dans la commune**. Dès qu'il sera contacté l'opérateur d'infrastructure pourra intégrer le local dans ses plans de déploiement.

Pour les zones très denses, c'est-à-dire dans les grandes villes, tout opérateur volontaire est susceptible de déployer la fibre jusqu'à l'immeuble, sur demande.

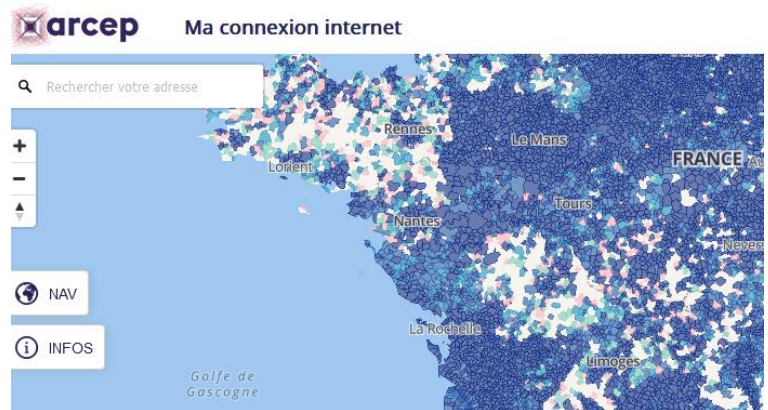
³ Voir <https://boutique.orange.fr/informations/offre-sociale/>. L'offre est réservée aux personnes ayant un quotient familial CAF ou MSA inférieur ou égal à 700€ et aux bénéficiaires de l'ASPA.



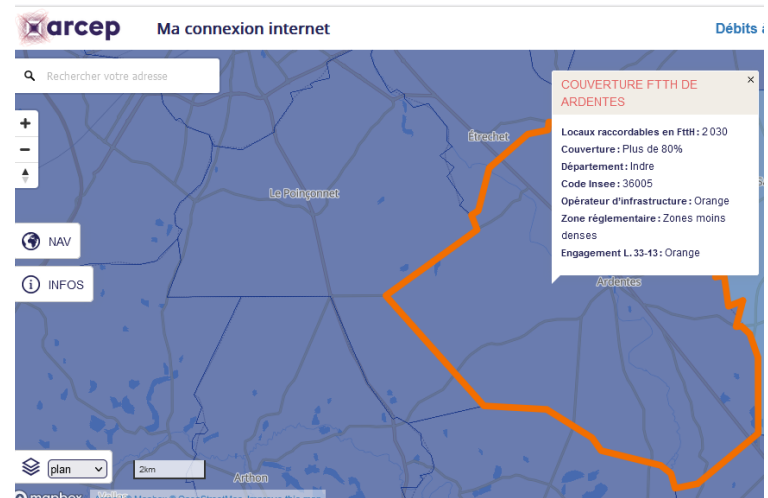
L'outil : Carte Fibre

Pour connaître l'opérateur d'infrastructure chargé des déploiements du réseau sur sa commune, l'utilisateur peut se rendre sur le site CarteFibre : <https://www.cartefibre.arcep.fr>

L'utilisateur renseigne son adresse postale dans l'encart en haut à gauche



L'utilisateur clique sur sa commune et se réfère à l'encart « opérateur d'infrastructure ».



2. **Le propriétaire est responsable de la réalisation des travaux nécessaires pour le raccordement en fibre optique à l'intérieur du domaine privé et jusqu'au point d'accès au réseau situé en limite de la zone formée par le droit du terrain en domaine public.** Il doit également prévoir le câblage sur la propriété privée. Sur le domaine public cela relève de la responsabilité de l'opérateur.
3. **L'opérateur d'infrastructure rend raccordable le logement au réseau en fibre optique.** Il dispose d'un délai de 3 mois pour le faire, une fois que toutes les infrastructures nécessaires ont été mises à sa disposition.

Pour aller plus loin, consulter la page web de l'Arcep à destination des particuliers et des promoteurs visant à rappeler les démarches à entamer pour le raccordement d'un bâtiment neuf à la fibre optique en zone moins dense, ainsi que les droits et les devoirs de chaque acteur intervenant dans cette opération : <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/raccorder-batiment-neuf-fibre-optique-zone-moins-dense-demarches.html>

8. Un usager est-il obligé de s'abonner à la fibre optique ?

Si l'utilisateur ne souhaite pas souscrire à la fibre optique, c'est son droit. Si l'utilisateur souhaite quand même disposer d'un accès à internet dans son logement, via une autre technologie que le cuivre ou la fibre optique, il est possible de souscrire à une offre basée sur des technologies alternatives (via le réseau mobile, ou le satellite).

9. En tant que locataire, comment un usager peut-il faire raccorder son logement à la fibre optique ?

1. **Le propriétaire doit être informé de l'intervention d'un technicien visant au raccordement du logement à la fibre optique ;**
2. **Le propriétaire ne peut s'opposer au raccordement du logement à la fibre optique que dans un nombre de cas restreints :**
 - a. Il peut s'opposer au raccordement à la fibre optique au motif que **l'immeuble est déjà équipé de manière satisfaisante**. Le propriétaire dispose d'un délai de 3 mois après la demande pour en informer le locataire. Si l'usager estime les installations disponibles ne permettent pas de couvrir ses besoins (pour le télétravail par exemple), il peut en informer le propriétaire et saisir le tribunal judiciaire dans un délai d'un mois après son information, en précisant les motifs ;
 - b. Le propriétaire peut s'opposer à l'installation de la fibre optique dans un immeuble de copropriétaire **au motif que l'installation de ce réseau doit faire l'objet d'une décision prochaine**. Dans ce cas, l'examen du projet d'installation de la fibre optique dans l'immeuble **doit être mis à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale des copropriétaires**. Le propriétaire dispose d'un délai de 3 mois après la demande pour en informer le locataire et préciser les éléments en sa possession liés au projet d'installation de la fibre dans l'immeuble.
 - i. Si le projet ne permet pas de répondre aux besoins de l'usager, ce dernier en informe le propriétaire en précisant les motifs. Si aucun accord n'est trouvé dans un délai de six mois après la demande, le tribunal judiciaire peut être saisi.
 - ii. Si dans les six mois suivants la demande, le propriétaire n'a pas notifié la décision ferme de lancement des travaux, ou que les travaux n'ont pas été réalisés dans les six mois suivants cette décision, ou encore que le projet a été refusé lors de l'assemblée générale, le locataire peut réaliser les travaux de raccordement en fibre optique après l'en avoir informé.
 - c. Si le propriétaire souhaite s'opposer au raccordement du logement à la fibre optique en dehors des deux précédents cas, il dispose d'un délai de 6 mois suivant la demande du locataire pour saisir le tribunal judiciaire et doit l'en informer. En l'absence d'information au terme de ce délai, le locataire peut réaliser les travaux de raccordement en fibre optique conformément à sa demande initiale.

En dehors des cas mentionnés, un propriétaire ne peut pas s'opposer à une demande de raccordement à la fibre optique.

L'information (demande d'installation, opposition à la demande, saisine de la juridiction compétente) doit se faire par tout moyen qui permette de dater la réception de cette dernière au destinataire.

Sources juridiques : article 1^{er} et 2 du décret n°2009-53 du 15 janvier 2009

10. Que doit faire un usager dans le cas où sa copropriété s'oppose à l'installation de la fibre optique dans son immeuble ?

L'installation de la fibre optique dans un immeuble doit être mise à l'ordre du jour de l'assemblée générale des copropriétaires dès lors que :

- Un opérateur propose à la copropriété d'installer la fibre dans l'immeuble ;
- Un propriétaire ou un locataire fait la demande explicite à la copropriété d'être raccordé à la fibre optique.

Si la demande émane d'un opérateur la copropriété est libre de la refuser et l'assemblée générale a un délai de douze mois pour statuer sur la proposition après sa réception.

Si la demande émane d'un propriétaire ou d'un locataire, la copropriété ne peut s'opposer à l'installation de la fibre optique que dans un nombre de cas restreint :

- La copropriété peut faire valoir que la fibre optique est déjà installée dans l'immeuble ;
- La copropriété peut faire valoir la prise d'une décision ferme d'installation de la fibre optique dans un délai de 6 mois suivant la demande ;
- La copropriété peut refuser si elle ne dispose pas des infrastructures adaptées, par exemple s'il n'y a pas de place pour installer de point de raccordement.

En dehors de ces cas spécifiques, la copropriété ne peut pas s'opposer au raccordement de l'immeuble à la fibre optique.

Sources juridiques : L'article 24-2 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 et l'article 1^{er} de la loi n° 66-457 du 2 juillet 1966

Vers qui l'utilisateur peut-il se tourner en cas de questions ?

1. Que faire en cas de problèmes au moment du raccordement à la fibre ou lors de son utilisation ?

En règle générale, le réseau fibre est plus résilient que le réseau cuivre, et les pannes y sont plus rares, la qualité du service y est donc meilleure.

En cas de problèmes au moment du raccordement, de déconnexion intempestive ou de problèmes de connexion persistants, **l'utilisateur doit contacter son opérateur afin de rétablir sa connexion internet.**



Bon à savoir

Il est également possible de signaler au régulateur des télécommunications, l'Arcep, les problèmes rencontrés au moment du raccordement à la fibre ou de son installation : <https://jalerte.arcep.fr>

2. Que faire en cas d'arnaque ou de démarchage abusif ?

1. **En cas d'arnaque ou d'escroquerie**, l'utilisateur doit contacter les services de police ou de gendarmerie.

Cela peut par exemple ressembler à des individus se faisant passer pour de faux techniciens afin de retirer des câbles de cuivre.

2. **En cas de démarchage abusif ou de pratiques commerciales trompeuses de la part d'une entreprise**, l'utilisateur peut effectuer un signalement à la répression des fraudes via l'outil « Signal Conso » et le **formulaire dédié**. Cet outil sert uniquement au signalement, il ne permet pas de résoudre les litiges.

Cela peut par exemple être des appels ou des messages indésirables, ou une communication trompeuse vous indiquant que devez obligatoirement migrer de votre abonnement ADSL vers un abonnement fibre en restant chez le même opérateur, alors que vous êtes libre de choisir l'opérateur de votre choix et l'offre qui vous convient le mieux.

3. Que peut faire un utilisateur s'il rencontre un litige (commercial, contractuel, technique...) avec son opérateur de téléphonie ou son fournisseur d'accès à internet ?

La médiation des communications électroniques peut intervenir gratuitement pour tenter de résoudre les litiges des consommateurs.

Pour cela, il convient de vérifier préalablement que le dossier soumis de l'utilisateur est bien éligible à la médiation :

- ✓ Un contact a été pris avec le **service clients** de l'opérateur ou fournisseur pour faire une réclamation ;
- ✓ Si le service clients n'a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, l'utilisateur a écrit au **service recours consommateurs** de son opérateur ou fournisseur.
- ✓ Si le service recours consommateurs n'a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, l'utilisateur peut saisir la médiation des communications électroniques.

Fermeture du réseau cuivre : comment passer à la fibre optique ?

- ✓ L'utilisateur peut également saisir directement la médiation si le service clients n'a pas répondu dans un délai de 2 mois, sans passer par le service recours consommateurs.

Tous les opérateurs ou fournisseurs disposent d'un service clients et d'un service recours consommateurs.

Les coordonnées de ces services sont mentionnées dans les contrats et sur les factures. Elles sont également disponibles sur le site internet des opérateurs ou fournisseurs.

La médiation peut être saisie directement en ligne : <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>

Attention : Il ne peut y avoir plus d'1 an à partir de la date de la réclamation écrite auprès du service clients de votre opérateur ou fournisseur pour saisir la médiation.

En cas de questions, vous pouvez consulter le site treshautdebit.gouv.fr

The background is a light teal color with a complex network of white and light blue lines and nodes. The lines are of varying thickness and some have small circles at their ends, resembling a circuit board or a data network. There are also some faint, larger-scale patterns that look like stylized city grids or data maps.

Conception : **Direction générale des entreprises**
Réalisation graphique : **Sircom**

Mars 2024