

Dégroupage total imposé par les FAI à des particuliers

Alain Bensoussan | Micro Hebdo | le 05/11/2009 à 00h00 |



envoyer
par mail



imprimer
l'article



Avec l'ouverture à la concurrence des services de télécommunications, et notamment d'accès à Internet, les plaintes de consommateurs concernant les procédés commerciaux de certains fournisseurs d'accès à Internet (FAI) se multiplient, surtout à propos du dégroupage total. Celui-ci évite un passage " *obligé* " par l'opérateur historique France Télécom dans la mesure où l'opérateur privé (en général le FAI) se charge de la ligne téléphonique, de l'accès à Internet et des multiples autres services. Si le dégroupage total affranchit le consommateur de tout lien avec France Télécom, tout n'est pas pour autant facile pour lui. Il apparaît en effet que lorsqu'il souscrit à une offre d'accès à Internet auprès d'un opérateur privé tout en manifestant sa volonté de conserver son abonnement téléphonique France Télécom, il se voit imposer, en dépit de sa demande, un dégroupage total. Et, alors qu'il a bien spécifié lors de sa souscription à des services Internet auprès d'un autre opérateur qu'il n'entendait pas faire basculer son service de téléphonie fixe vers cet opérateur, il voit sa ligne France Télécom coupée abusivement. Or, les démarches de résiliation et de réouverture de ligne sont souvent longues et relativement onéreuses quoi qu'en disent les opérateurs. La Fédération française des télécoms, rassemblant tous les principaux FAI et opérateurs français, s'est pourtant engagée publiquement, début 2009, à ce que, dès son signalement, le rétablissement gratuit de la ligne coupée à tort soit réalisé en moins de sept jours dans 100 % des cas, le client n'ait qu'un seul interlocuteur (son opérateur d'origine), et qu'il soit indemnisé dans le cadre d'un barème (www.fftelecom.org). Quoi qu'il en soit, en cas de préjudice à la suite d'une coupure à tort, il est possible d'engager une action auprès de votre FAI ou du Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr/index.html).