

FTTH Council: 'Les fournisseurs du haut débit trompent le consommateur'

Jozef Schildermans

23/01/2013 - 13:12



Fibre

En Europe, l'écart existant entre la vitesse haut débit réelle et celle annoncée en publicité est trop grand. Le FTTH Council, qui plaide pour installer la fibre optique partout, aspire à davantage de transparence pour le consommateur.

Dans une opinion, le FTTH (Fibre to the Home) Council réproouve le manque d'informations claires quant à la vitesse réelle des connexions à haut débit. Les fournisseurs annoncent souvent dans leurs publicités les vitesses maximales de leurs produits, des vitesses qui sont toutefois inaccessibles dans la pratique. "Accepteriez-vous qu'un supermarché vous facture un litre de lait et qu'une fois rentré chez vous, vous constatiez que la bouteille n'est qu'à moitié remplie? Pourtant, les fournisseurs du haut débit sont autorisés à facturer le prix plein pour une vitesse 'jusqu'à', peu importe qu'ils soient capables de la fournir ou non", déclare Hartwig Tauber, directeur général de FTTH Council Europe.

Et Tauber de citer des exemples en Grande-Bretagne et au Danemark, où des études démontrent que la vitesse haut débit en publicité diffère nettement de la vitesse internet réelle dont bénéficie le consommateur. Dans ces deux pays, les régulateurs ont pris des mesures pour supprimer cet écart. C'est ainsi qu'une directive de 2012 de l'Advertising Standards Agency britannique stipule que 10 pour cent des clients au moins doivent bénéficier de la vitesse promise dans la publicité et que les ISP doivent pouvoir le prouver. Au Danemark, les opérateurs sont depuis peu contraints de garantir une vitesse minimale à leurs clients. Les clients doivent là aussi bénéficier d'au moins la moitié de la vitesse annoncée sur les publicités. Cette mesure s'applique à tous les types de réseaux à haut débit, y compris les mobiles.

Tauber se dit satisfait des mesures britanniques et danoises, mais aspire aussi à une approche européenne. La Commission européenne avait promis en 2012 une amélioration de la publicité du haut débit vis-à-vis des consommateurs européens par le truchement d'une Recommandation aux régulateurs. Depuis, lors, l'on n'a cependant quasiment rien constaté de concret. L'Europe a cependant libéré un montant supplémentaire pour le déploiement de réseaux à fibre optique: 9,2 milliards d'euros entre 2014 et 2020.

La Belgique dispose d'une couverture de quasiment 100 pour cent du haut débit rapide et est **ainsi leader européen**, mais il n'y existe aucune étude à propos des vitesses effectivement atteintes.

Le FTTH Council, en tant qu'association de défense des intérêts, a évidemment une solution quant à l'écart existant entre la vitesse haut débit réelle et celle annoncée sur les publicités: la fibre optique aboutissant à toutes les maisons. "Un réseau à fibre optique bien conçu est physiquement capable de fournir 100 pour cent de la vitesse annoncée", déclare Tauber.

Ce n'est que cette année que Belgacom entend équiper les nouveaux câblages de la fibre optique jusqu'au living. Provisoirement, il n'y a qu'un petit nombre d'abonnés qui sont déjà connectés à un réseau à fibre optique. Pour Belgacom, il s'agirait de moins de 6.000 ménages. Telenet ne dispose actuellement que de nœuds à fibre optique et limite son offre iFiber aux entreprises. Le Jury des Pratiques Ethiques en matière publicitaire (JEP) avait demandé à Telenet en février 2011 de supprimer le slogan "internet à la vitesse de la lumière" de ses publicités pour les produits FiberNet. "Pour éviter la confusion, il est bon que Telenet annonce au moyen d'un astérisque qu'il ne s'agit pas de 'Fiber to the Home'", **selon le JEP** (pdf). Dans l'ensemble de l'Europe, 32 millions d'habitations seraient connectés à la fibre optique (chiffres cités au FTTH Council en juin 2012).

L'Europe a comme objectif de connecter d'ici 2020 tous les citoyens européens à une liaison internet de 30 Mbps. D'ici là, la moitié d'entre eux devrait disposer d'une connexion de 100 Mbps.