

La-Côte-Saint-André, le 20/01/2021

Monique Limon - Députée

7^{ème} circonscription de l'Isère

Membre de la commission des Affaires sociales

Coordinatrice de la Délégation aux Collectivités
Territoriales et à la Décentralisation

Autorité de Régulation des Communications
Électroniques et des Postes
Madame Laure de La Raudière
Présidente
14 Rue Gerty Archimède
75012 PARIS

N/Réf. : RG/ML/21-007

Affaire suivie par : raphael.gauthier@clb-an.fr

Objet : Dysfonctionnement opérateur Orange – Situation de la vallée de la Varèze

Madame la Présidente,

J'ai été saisie par plusieurs élus locaux et un collectif d'usagers des dysfonctionnements dont ils sont victimes de la part d'opérateurs de communication. Je suis régulièrement alertée par des usagers qui se retrouvent dans des situations devant lesquelles ils ne savent plus comment agir. C'est un flux constant de mécontentements qui s'expriment, relayés par les élus locaux qui se retrouvent eux-mêmes démunis.

Au-delà des multiples cas individuels qui me sont remontés, je souhaite attirer votre attention sur le cas particulier de la vallée de la Varèze située sur ma circonscription. La situation est telle que la population s'est mobilisée et a signé une pétition qui contient plus de 400 signatures. Leur démarche est soutenue par les collectivités locales concernées.

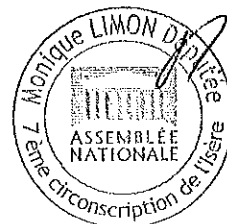
Vous trouverez joint à ce courrier un document écrit par le collectif des habitants qui retrace les faits qui les ont conduits à devoir réagir collectivement. Face à un tel constat, l'opérateur Orange a dû établir un plan d'urgence pour répondre à cette mobilisation.

Force est de constater que, si des interventions ont lieu, elles ne seraient en l'état être suffisantes pour rétablir non seulement une qualité de service satisfaisante, mais aussi un climat de confiance entre usagers et opérateur. L'accumulation de retards (dont par exemple la non mise en service d'un pylône SFR) crée un sentiment de colère et d'abandon au sein de la population.

Au regard de cette situation, il me semble impératif que les responsables nationaux des opérateurs de communication soient rappelés à leurs obligations envers leurs clients et les territoires. Ils doivent revoir leur modèle d'intervention (recours à une sous-traitance insuffisamment encadrée, politique de commercialisation absente en matière de dédommagement...).

C'est un message d'alerte que je vous adresse tellement nos citoyens sont exacerbés.

Recevez, Madame la Présidente, mes respectueuses salutations.



Monique LIMON
Députée de l'Isère

Copie :

- Monsieur le Secrétaire d'Etat en charge du numérique
- Monsieur le Secrétaire d'Etat en charge de la ruralité
- Madame la Présidente de la Communauté de Communes Entre Bièvre et Rhône
- Monsieur le Maire de Monsteroux-Milieu
- Madame la Présidente Président du Collectif des Usagers