Madame le Maire, Monsieur le Maire,

J'ai été contacté par plusieurs mairies qui ont été victimes de démarchages abusifs lié à l'arrêt du réseau cuivre. Je souhaite partager cette information importante avec vous afin que vous puissiez la transmettre à vos équipes et à vos administrés en cas de sollicitation.

Dans l'attente de nos prochains échanges.

Bien cordialement

Marc Tanguy

Directeur des Relations avec les Collectivités Locales de l'Aude et des Pyrénées-Orientales

Ci-joint une communication que vous pouvez reprendre

Fin du réseau cuivre : attention aux démarchages abusifs

Depuis l'annonce par Orange de la fin du cuivre à horizon 2030, certains consommateurs nous ont rapporté des démarchages abusifs de la part d'entreprises peu scrupuleuses.

Que faire si cela vous arrive ?

« Si vous ne passez pas à la fibre optique dès le mois prochain, vous perdrez votre connexion Internet », « l'État vous oblige à passer tout de suite à la fibre optique, « vous devez changer vos équipements qui ne fonctionneront plus prochainement »...

Voilà des exemples de démarchage que certains de vos administrés ont reçu de la part d'entreprises aux méthodes critiquables. Ces allégations sont fausses. Il s'agit en réalité de démarchages abusifs.

Des entreprises peuvent employer des méthodes peu scrupuleuses comme l'utilisation des noms et logos de grandes entreprises ou même de services de l'Etat, comme l'ARCEP afin de vendre des abonnements fibre optique ou des équipements de téléphonie.

Un opérateur a besoin de votre accord pour installer la fibre chez vous si vous n'avez pas préalablement souscrit auprès de lui un abonnement à un service d'accès Internet via la fibre optique.

Ne vous fiez donc pas à leur discours urgent et alarmiste, la coupure de votre accès à Internet via le cuivre (ADSL) n'aura pas lieu du jour au lendemain : chaque opérateur préviendra ses clients par courrier, bien en amont, selon des délais de prévenance légaux.

Comment savoir si un démarchage est frauduleux ?

Avant tout, votre opérateur vous connaît et est déjà en possession de toutes les informations concernant vos abonnements et votre architecture technique. Une demande de documents tels que facture, numéros d'identification, RIB, doit vous alerter.

Repérer une entreprise qui usurpe l'identité d'une autre pour vous vendre un abonnement réside dans l'attention portée aux détails.

Une faute ou une lettre en plus dans le nom, une adresse mail très longue et que vous n'avez jamais vu avant, un courrier comprenant des fautes d'orthographe assez grossières ou encore un numéro de téléphone portable commençant par 06 ou 07 sont généralement des signes qu'il ne s'agit pas de votre fournisseur Internet ou d'un service étatique.

De plus, si le logo de l'entreprise vous semble de mauvaise qualité dans le courrier électronique reçu, cela peut être le signe que ce n'est pas la vraie entreprise qui vous démarche.

Vous avez été victime de démarchage abusif ? Signalez-le

Pour faire preuve de prudence collectivement, n'hésitez pas à reporter ces démarchages abusifs auprès de l'ARCEP, sur sa plateforme J'alerte l'ARCEP.

Et si vous avez le moindre doute concernant votre abonnement Orange et le passage à la fibre, n'hésitez pas à nous contacter au 3900* (service gratuit + prix de l'appel).

*Le service est gratuit et l’appel est au prix d’une communication normale selon l’offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d’attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.