



VOUS

réf. dossier : 21777368

NOUS

Service National Consommateurs

0 800 007 656 

snc.snc@orange.com

Affaire suivie par : Stéphanie Delbarre

Madame Jacqueline Gouby
5 Les Bochages d'en Haut
Fontenelle en Brie
02540 DHUYS ET MORIN EN BRIE

Le mardi 21 novembre 2017

Madame,

Vous faites part à travers un courrier daté du 8 septembre 2017, qui nous est parvenu le 05 octobre, de votre mécontentement ainsi que celui d'un collectif d'habitants, relatif à l'interruption de vos moyens de communications en août dernier et la qualité du réseau internet au sein de votre commune. Vous souhaitez l'intervention d'Orange.

Sachez tout d'abord que nous regrettons les conséquences de cette interruption de services l'été dernier sur notre réseau et les désagréments qu'elle a pu provoquer.

Une coupure EDF suite à un orage violent est à l'origine de l'interruption de vos services. Dès le 1^{er} août et une fois l'intervention d'Enedis terminée, une équipe s'est rendue sur notre site. Il a été constaté que le disjoncteur avait explosé du fait d'EDF. A l'issue de la journée, l'ensemble de nos équipements était de nouveau opérationnel et dès le lendemain nous avons mobilisé trois techniciens pour changer les châssis qui avaient grillés. Au regard de l'importance des travaux à réaliser, ces interventions ont donc nécessité un délai de réparation et de rétablissement de 15 jours proportionnel à l'importance des moyens mis en œuvre.

Les circonstances de cette panne relèvent de la force majeure et exonèrent Orange, de toute responsabilité.

Vous soulevez également la question du débit internet sur les lignes ADSL. Les mesures que nous avons effectuées dans votre quartier, ne révèlent pas de difficultés d'écoulement du trafic sur le central téléphonique qui dessert votre zone. Le débit disponible pour les habitants et pétitionnaires concernés est conforme et apparaît comme le maximum que permet la technologie ADSL actuelle dans le cadre du réseau existant eu égard à la longueur des lignes et leur éloignement de nos équipements.

Il n'est à ce jour pas prévu d'évolution de notre réseau qui permettrait une amélioration immédiate du débit internet des lignes.

Une possibilité pour améliorer le débit actuel, serait la création d'un NRA MED (Nœud de Raccordement Abonnés Montée en Débit) spécifique à la charge de la collectivité. Nous vous invitons à vous rapprocher du Syndicat Mixte

*Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe Orange. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.



USEDA (Union des Secteurs d'Energie du Département de l'Aisne) afin de prendre connaissance du calendrier des délais de mise à disposition.

Pour autant et pour les habitants qui souhaiteraient pouvoir bénéficier d'un meilleur débit internet à court terme, des solutions alternatives existent, notamment des offres d'accès par satellite.

Soyez assurée qu'Orange porte la plus grande attention à la qualité de ses réseaux, et nous vous remercions de relayer ces informations auprès des pétitionnaires.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

Eric LOMBARD
Responsable du Service National Consommateurs