



Orange France
Direction Orange Est
1 av. de l'Europe
BP 40031
67074 SCHILTIGHEIM Cedex

Mairie
A l'attention de Monsieur le Maire
1, rue de Hagenthal
BP 10
68220 HEGENHEIM

Affaire suivie par Didier LIRET

Dossier ref : OR-INFRAF-68220-20170628

Strasbourg, le 28 juin 2017

Objet : Ouverture NRA HEGENHEIM

Monsieur le Maire,

Nous faisons suite au courrier daté du 2 juin 2017 relatif à la mise en œuvre du réseau Internet à Haut Débit en technologie VDSL.

A la date du 21 juin, les équipes techniques d'Orange ont bien achevé l'installation des équipements actifs du Nœud de Raccordement d'Abonnés (NRA) localisé rue de Hésingue.

Par contre la phase de permutation des 2147 lignes existantes du central télécom de Saint-Louis vers celui de Hégenheim est différée.

Cet ajournement résulte de la charge de travail de nos équipes techniques.

Ces opérations de mutation seront réalisées précisément entre le 31 juillet 2017 et le 17 août 2017.

Durant cette phase sensible, les clients des différents opérateurs pourront constater des dégradations du service rendu.

Pour chaque ligne l'interruption de service devrait durer quelques minutes.

Des cas de mauvaise audition pourraient être constatés et des phénomènes de diaphonie sont possibles (brouillage du signal Internet transmis sur la ligne en attente de permutation).

A l'issue de cette phase de mutation, les habitants qui disposaient déjà d'une offre Internet à Haut Débit pourront se rapprocher de leur opérateur afin de bénéficier des nouvelles offres de service disponibles. Les habitants qui ne disposaient pas d'offre Internet pourront se rapprocher de l'opérateur de leur choix afin de bénéficier des nouvelles offres disponibles. Ces offres multi-services sont la fourniture du téléphone, de l'accès Internet et de la télévision Haute Définition sur une prise téléphonique.



A noter : Durant la phase de permutation, les habitants qui souhaiteraient spontanément souscrire à une offre Haut Débit (ou qui seront démarchés par les opérateurs) pourraient constater des délais de mise en service accrus d'une quinzaine de jours, le temps d'achever les permutations de ligne.

A noter : Tous les opérateurs de détail sont informés de la mise en service de ce nouveau nœud de raccordement, c'est une obligation réglementaire. Il appartient à chaque opérateur de prendre la décision d'y implanter ses équipements techniques nécessaires aux offres multi-services.

Nous regrettons tous ce retard par rapport à l'engagement initial que nous avons pris.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de notre considération distinguée.

Didier LIRET
Directeur des Relations avec les Collectivités Locales

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Didier", enclosed within a simple, hand-drawn oval border.



ANNEXE

Précision sur la prise en compte des dérangements

Les clients Orange sont invités à signaler tout dérangement au :

- 3900 pour les clients Particuliers
- 1015 (ligne Fixe) et / ou 3901 (Offre Internet) pour les clients Professionnels
- 1017 (SAV) pour les clients Entreprises

Les clients des autres opérateurs sont invités à signaler tout dérangement à leur service-clients (un processus de relation avec Orange est mis en place).

