



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-68220-20170602

Strasbourg, le 2 juin 2017

Objet : Ouverture NRA HEGENHEIM

Monsieur le Maire,

Nous avons le plaisir de vous informer qu'à compter du mois de juin 2017, la population de Hegenheim et ses acteurs économiques vont bénéficier d'un accès au réseau Internet à Haut Débit en technologie VDSL

En effet, Orange a financé sur fonds propres l'implantation d'un nouvel équipement au cœur de la commune. Il s'agit d'un Nœud de Raccordement d'Abonnés (NRA) localisé rue de Hésingue.

Cet investissement est rendu nécessaire par le développement de la commune et répond aux attentes formulées par la municipalité ces dernières années.

A partir de la mise en service de ce nouvel équipement mi-juin, les équipes techniques d'Orange vont entamer une phase de permutation de 2147 lignes existantes du central télécom de Saint-Louis vers celui de Hegenheim.

Ces opérations de mutation seront réalisées précisément entre le 2 juin 2017 et le 21 juin 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 : A la mi-juin 2017, 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.

Je reste à votre disposition pour tout élément complémentaire et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de ma considération distinguée.

Didier LIRET  
Directeur des Relations avec les Collectivités Locales

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Didier Liret", written over a horizontal line.



## ANNEXE

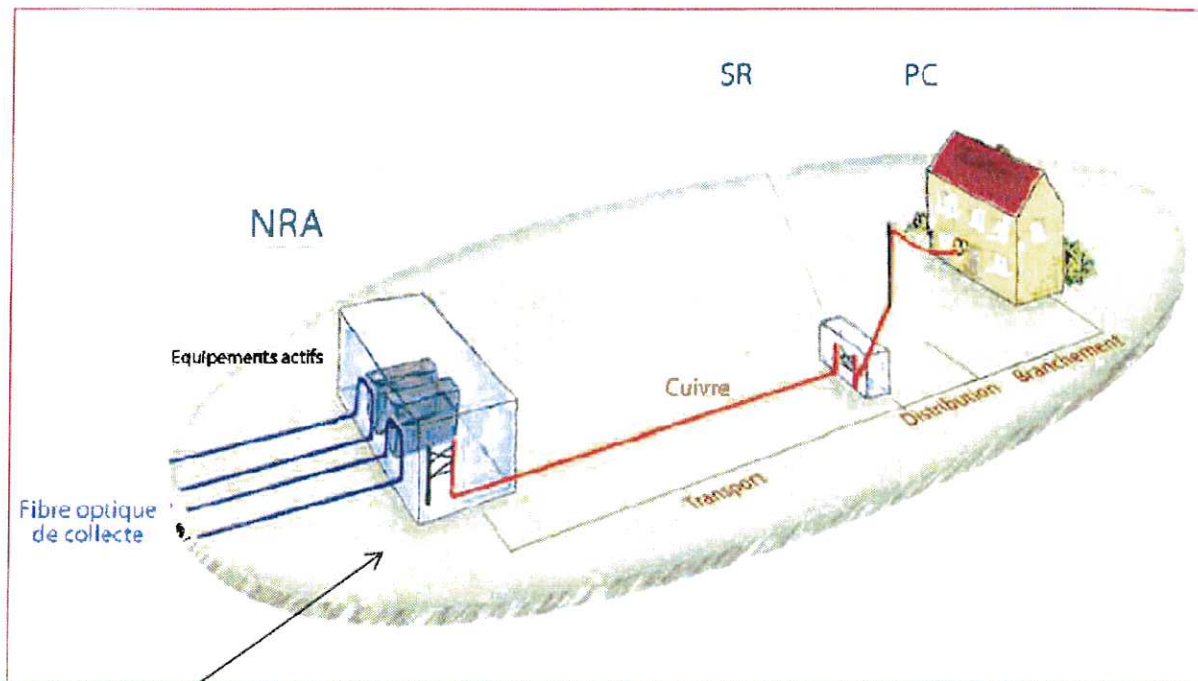
- Précision sur la prise en compte des dérangements

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).

# Représentation du réseau après travaux



Rue de Hésingue

Le nouvel équipement implanté à Hégenheim injecte le signal Internet au plus près des foyers et locaux professionnels. Les clients bénéficient d'un accès Haut Débit performant et des offres de service associées (TV Haute Définition, Téléphone, Internet).