

Service national consommateurs

VOUS

réf. dossier : 23424835

Collectif « Orange j'enrage »
Mairie de Belsentes
Le Village
07160 NONIERES

NOUS

Service National Consommateurs



snc.snc@orange.com

Affaire suivie par : Marc Bottineau

Le jeudi 26 mars 2020

Madame, Monsieur,

Par différents articles parus dans le Dauphiné Libéré et l'Hebdo de l'Ardèche, un collectif d'habitants fait part de son mécontentement relatif à la qualité des réseaux de la téléphonie fixe, internet et mobile sur le village de Belsentes. Il demande une intervention urgente et la réalisation de travaux afin d'améliorer la qualité des services.

En tout premier lieu, nous tenons à présenter nos plus sincères excuses concernant cette réponse tardive. Le collectif ne s'est adressé ni au Maire ni à l'opérateur Orange, nous avons cependant pris la pleine mesure de la demande et venons restituer les résultats de l'étude de la situation existante en matière de réseau sur le secteur de Belsentes et sur l'état d'avancement des projets d'évolution.

La commune de Belsentes regroupe deux anciennes communes Nonières et St Julien Labrousse. Les infrastructures existantes en matière de réseau téléphonique sont fragiles notamment pour les logements isolés comme par exemple Les cabanes de l'Ardèche, pour lesquels la maintenance sur site est difficile voire impossible sans élagage.

En l'absence de pétition mentionnant des numéros de lignes téléphoniques, il a été difficile d'identifier les lignes des clients impactées par les dysfonctionnements signalés.

En ce qui concerne les clients Les cabanes d'Ardèche, l'intervention des techniciens sur site le 23 décembre 2019 a permis le bon fonctionnement de tous les services.

Concernant les dommages au réseau, toutes les signalisations ont été traitées.

Nous vous informons également que deux incidents collectifs ont été résolus au cours du mois de décembre 2019.

Des interventions pour renforcer le réseau ont été programmées et nos équipes techniques sont encore aujourd'hui toujours très mobilisées, notamment au nord de l'Ardèche, secteur particulièrement touché suite aux intempéries des 14 et 15 novembre 2019.

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

Par ailleurs nous vous informons que la commune de Belsentes est desservie par quatre NRA (Nœud des Raccordement des Abonnés).

Le central de St Julien Labrousse est un équipement de type NRA-ZO (Nœud de Raccordement d'Abonnés Zone d'Ombre), propriété aujourd'hui du Conseil Départemental, réalisé et financé dans le cadre d'un partenariat public privé. Cet équipement est ouvert à l'ADSL uniquement. Orange en assure la maintenance. Le débit constaté sur les lignes qui y sont rattachées est conforme aux caractéristiques techniques des lignes, à leur longueur et à la distance de cet équipement. Nous avons observé un accroissement important des flux internet dans la commune de Belsentes sur cet équipement en particulier à certaines heures de la journée, susceptible de générer un ralentissement de la transmission des données sur le réseau et provoquer des dysfonctionnements ponctuels et aléatoires.

La solution pour moderniser cet équipement et améliorer les débits ainsi que le service internet des habitants consisterait à remplacer les liens cuivre actuels du NRA-ZO, par des liens en fibre optique en amont du réseau. Or, cette opération à la charge de la collectivité n'a pas été retenue pour la commune.

Les centraux de Le Cheylard, des Nonières et de St Barthélémy sont opticalisés (pose en mont d'une fibre optique), ouverts à tous les services et ne présentent pas de ralentissement de la transmission des données.

Concernant le réseau mobile, la nouvelle commune de Belsentes, qui réunit les communes de Nonières et de Saint-Julien-Labrousse, est couverte en réseaux 2G/3G/4G via les sites mobiles de Glurias, Le Cheylard, Saint Christol et Serre en Don à l'extérieur des bâtiments (outdoor). Seul le site de Glurias a présenté un incident le 5 décembre 2019. Ce dernier est géré par un opérateur tiers conformément à une convention de mutualisation multi-opérateurs. Il n'y a pas de projet d'évolution. Les autres sites fonctionnent normalement.

Pour ceux qui souhaiteraient améliorer la couverture mobile à l'intérieur de leur logement, nous vous suggérons la solution de la voix sur WI-FI, qui permet, lorsque vous ne captez pas suffisamment le réseau mobile Orange chez vous ou quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, de passer et recevoir des appels sur le réseau WI-FI sous réserve d'offre et de terminal Smartphone compatibles.

Soyez assuré qu'Orange porte la plus grande attention à la qualité de son réseau sur votre commune comme sur l'ensemble du territoire. En outre, il est important de rappeler qu'en cas de dysfonctionnement de service sur une ligne, il est indispensable de faire appel auprès du service client de l'opérateur pour demander une intervention.

Nous vous remercions de bien vouloir transmettre notre réponse aux membres du collectif « Belsentes j'enrage ».

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

Eric LOMBARD
Responsable du Service National Consommateurs

