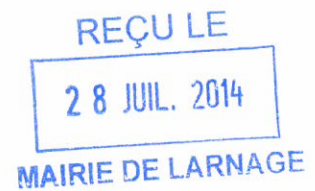




Bernard Deleuze
Directeur des Relations avec les Collectivités Locales
de Drôme et Ardèche
Délégation régionale Rhône Durance
170 avenue Pierre Bérégovoy – 84 140 - Avignon
Adresse Courrier : Direction Orange Sud-Est
DR Rhône Durance - Hôtel de Direction – Les Docks
10 place de la Joliette – CS 70228
13 567 - Marseille Cedex 02
04 75 75 30 47 - 06 08 36 11 32
bernard.deleuze@orange.com

Monsieur Max OSTERNAUD
Maire

Le Village
26600 - Larnage



Objet : ~~Saint Alban en Montagne~~
Larnage

Avignon, le 23 Juillet 2014

Monsieur le Maire,

Vous avez souhaité m'interpeller suite à l'interruption prolongée du réseau téléphonique pour une partie des habitants de votre commune.

Un gros câble d'une capacité de 448 paires a été la cause des dysfonctionnements constatés. Comme vous le précisez la durée entre la signalisation des premiers incidents au mois d'avril et le remplacement définitif du câble le 2 Juillet a été bien trop longue.

Des étapes incontournables comme l'expertise préalable, le choix d'investissement, la commande du câble et les travaux de remplacement sont nécessaires à une réparation de cette importance.

Je suis vraiment désolé que l'enchaînement de ces différentes opérations se soit mal déroulé.

J'ai demandé à notre direction technique une analyse des dysfonctionnements afin de prendre toutes les mesures pour éviter ce type d'incident.

De nouvelles interventions sur des lignes restées interrompues au-delà du 2 juillet ont été diligentées afin que chacun de nos clients retrouve un service optimal.

L'engagement contractuel auprès de nos clients est de traiter une signalisation dans les 48 h. En cas de non-respect de cet engagement il est prévu un dédommagement équivalent à deux mois d'abonnement sur demande du client.



Monsieur le Maire, Orange accorde une très grande importance à la qualité de son réseau. Avec nos équipes techniques sur le terrain, nos centres d'appels, et en relation avec les élus, nous nous efforçons de répondre au mieux aux attentes de nos clients.

Bernard DELEUZE reste à votre disposition pour plus de précisions.

Espérant avoir répondu à votre attente, je vous prie de croire, Monsieur le maire, à l'expression de ma parfaite considération.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Richard Valette", written in a cursive style with a large, sweeping flourish at the end.

Richard Valette
Délégué Régional