

## Communiqué à l'attention des clients Bouygues Télécom.

L'arrivée du fournisseur d'accès Internet (FAI) Bouygues Télécom était attendue depuis des mois par les foyers éligibles à la fibre THD42, portant à 6 le nombre de FAI disponibles. Toutefois, il est apparu ces dernières semaines quelques difficultés notamment dans des secteurs ciblés tels que la commune de Maclas. Certains usagers reçoivent des informations contradictoires de la part de Bouygues Télécom (service client et/ou technicien en charge du raccordement) les informant que le réseau public THD42 ne serait dans certains cas pas « compatible » avec les offres de l'opérateur, que l'utilisateur n'est pas éligible au service ou d'autres explications sans fondement technique ou commercial.

### LE RESEAU THD42 100% CONFORME ET OPERATIONNEL

Après analyse de ces remontées d'usagers, nous pouvons garantir que notre réseau est en totale conformité avec les règles de l'art édictées par le régulateur des télécommunications (ARCEP), les opérateurs télécoms (InteropFibre) et l'exploitant de notre réseau (THD42 Exploitation). Ainsi, les équipements « fibre à l'abonné » de tous les opérateurs peuvent être raccordés sans problèmes sur les prises terminales optiques que nous installons chez les usagers.

### DES PROBLEMES D'ADRESSES DE DOMICILES

Les services techniques et clientèle de Bouygues Télécom rencontrent des difficultés pour la mise en service de la box dans certains foyers et notamment pour des raisons d'adressage. C'est-à-dire l'adresse géographique des bâtiments qui serait dans certains cas mal référencée dans les bases de données nationales. Le SIEL-Territoire d'énergie Loire a dès l'origine du programme alerté les communes sur l'importance d'un adressage de qualité pour faciliter l'abonnement auprès des grands opérateurs pour qui tout est géré à distance avec des procédures peu souples. Bouygues Télécom a été informé de cette situation et nous mettons tout en œuvre pour que les usagers puissent s'abonner dans les meilleures conditions.

En outre, nous sensibilisons d'ores et déjà les opérateurs d'envergure nationale sur les spécificités des raccordements d'usagers dans les territoires ruraux, tel que majoritairement celui de la Loire et sur la nécessité de mettre en œuvre des procédures adaptées à ces territoires. Il s'agit notamment dans certains cas d'agir « manuellement » pour rendre raccordable un logement s'il y a une incompatibilité informatique d'adresse.

### VOTRE NUMERO DE PTO : UNE REFERENCE UTILE POUR VOTRE FAI

En l'absence d'une adresse postale précise ou mal référencée, ce qui est courant en milieu rural, le numéro inscrit sur votre prise PTO (Prise terminale optique), si vous en êtes déjà équipé, est un élément utile pour permettre à un fournisseur d'accès d'identifier votre logement et permettre l'abonnement. En effet, chaque PTO mise en place par THD42 (SIEL-TE) est référencée géographiquement dans les bases de données accessibles aux FAI.

Notre objectif premier est d'apporter le très haut débit à l'ensemble des usagers ligériens. C'est dans ce sens que nous avons décidé de couvrir la totalité du territoire dans des délais très courts. En outre, nous prenons en charge tous les travaux de déploiement y compris la pose d'une PTO chez l'habitant. Cette stratégie est unique au niveau national et de ce fait notre modèle demande à l'ensemble des acteurs de la fibre de revoir des pratiques et parfois de s'adapter. Nous sommes conscients des difficultés actuelles, indépendantes de notre volonté et engageons une concertation étroite avec l'ensemble de nos partenaires pour la pleine réussite de notre programme.



Le réseau public THD42 est financé et construit par le SIEL-Territoire d'énergie Loire avec le soutien de l'Etat de la Région et des collectivités de la Loire.

04 77 430 855 [www.thd42.fr](http://www.thd42.fr)

Prez-0181 appel local