

**Objet : Reprise du réseau public départemental de fibre optique (FTTH)
Intervention à votre domicile**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une délégation de service public, le Département de Vaucluse a confié à Vaucluse Numérique le déploiement et l'exploitation de son réseau de fibre optique (FTTH), qui vous permet de bénéficier des services très haut débit par l'opérateur de votre choix.

Depuis quelques temps, nous constatons sur votre quartier une recrudescence d'incidents sur le réseau qui peuvent se traduire pour vous par une baisse de la qualité de service, voire par des coupures de l'accès au très haut débit.

Ces incidents sont essentiellement liés aux interventions intempestives de techniciens réalisant les raccordements des bâtiments pour le compte des différents opérateurs, et à une confusion initiale dans l'adressage de la rue des Iris et de la rue du Cœur de Village.

Ces incidents, et les multiples interventions de maintenance qu'ils ont générées, nous amènent à engager une opération de reprise des câbles de fibre optique qui desservent votre quartier afin de les remettre en conformité, et ainsi faire cesser les incidents. Cette opération pourra impliquer une coupure de services de quelques heures, dont vous serez informés le cas échéant plusieurs jours avant.

Vaucluse Numérique a confié le pilotage de cette opération à la société Axione, en charge de l'exploitation technique du réseau.

Pour réaliser cette opération, nous avons besoin d'identifier précisément les câblages associés à chacun des bâtiments déjà raccordés, et le cas échéant d'accéder à l'installation de fibre optique dans votre domaine privé. Aussi, afin de préparer cette intervention dans les meilleures conditions, et si vous disposez déjà d'un raccordement en fibre optique, je vous serais reconnaissant de bien vouloir nous faire parvenir les informations suivantes :

- Votre nom,
- Votre adresse précise, et si possible un plan sur lequel est repéré votre logement,
- Le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous joindre,
- L'opérateur auprès duquel vous avez souscrit un abonnement,
- La référence du point de terminaison optique installé dans votre logement (il s'agit du numéro présent sur l'étiquette collée sur le boîtier mural installé au moment du raccordement).

Nous vous remercions par avance de nous adresser ces informations dès que possible par courriel à l'adresse mbx.exploitation.vauclusenumerique@axione.fr, et en cas de besoin contacter Vaucluse Numérique au 0 809 54 00 84 (prix d'un appel local et service gratuit) afin d'être rappelé.

Dans l'attente de votre retour, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Cyril CARLIN
Directeur de Vaucluse Numérique

