

Olivier LEJEUNE
Route de Javarzay
"Loubigné"
79800 EXOUDUN

France Télécom ALPC
30 rue Salvator Allendé
BP 769
86030 POITIERS CEDEX

Exoudun le, 26 avril 2005

Monsieur,

Depuis plusieurs années déjà (8 ans au moins), les lignes téléphoniques déservant les extensions de la commune d'EXOUDUN sont totalement défectueuses (complètement pourries est le terme le plus approprié).

Les dysfonctionnements constatés,

- lignes qui se coupent
- lignes qui craquent et grésillent
- connection internet impossible dès qu'il fait trop froid, qu'il pleut fortement, qu'il vente et après les orages,

nous permettent d'affirmer que FRANCE TELECOM n'assure pas les garanties contractuelles applicables à ses abonnés.

En effet, malgré les réclamations faites par les abonnés pour signaler les dysfonctionnements qui sont aujourd'hui **quotidiens**, FRANCE TELECOM pratique la politique du bout de ficelle et du sparadrap.

Les seules réparations réalisées sont :

- le remplacement de sections de câble sur quelques dizaines de mètres occasionnant ainsi des épissures supplémentaires (pas moins de soixantes épissures entre Bourleuf et Exoudun via Loubigné) et des raccords de fortune entre les câbles multipaires.
- Le remplacement des poteaux, qui peut être attribué à un phénomène de mode plutôt qu'à une amélioration de la qualité des lignes (si vous refaites le crépi d'une maison sans toit, il pleuvra autant qu'avant dans la maison même si c'est la mode et que ça fait joli de refaire le crépi).

Nous pouvons noter également :

- le nombre de paires déclarées mauvaises aux essais et mesures (isolement et affaiblissement) par les techniciens de FRANCE TELECOM sont nombreuses comme nous pouvons le constater au répartiteur de Loubigné MSH A05,
- la saturation des câbles multipaires.

Ces deux constats empêchent :

- les réparations des lignes existantes ,
- l'accès à de nouvelles lignes (pas de possibilité d'avoir une ligne fax ou une ligne dédiée internet).

En effet, **FRANCE TELECOM refuse** toutes nouvelles demandes d'abonnement en prétextant qu'il n'y a plus de place dans les câbles.

Les nouveaux arrivants et internautes seront ils obligés d'acheter des pioches et de passer leur propres lignes ?

Conditions de fonctionnement de l'internet bas débit

La vétusté des lignes empêche une utilisation correcte de l'internet bas débit :

- coupures et déconnexions intempestives,
- des taux de réussite de connexion qui tombent parfois à 0% pendant plusieurs heures d'affilées (de plus en plus souvent depuis 6 mois environ),
- des impossibilités de naviger à certaines heures de la journée,
- des coupures de flux toutes les 10 minutes pendant certaines périodes de la journée,
- Des connexions qui se font en ultra bas débit (1 kbps parfois en liaison descendante soit : => **100 octets par seconde !!!!!** au lieu des 56kbps prévus par la norme V92).

Lors de réclamations faites auprès de FRANCE TELECOM l'opérateur répond :
"voyez le problème avec le Fournisseur d'Accès Internet".

Lors de réclamations faites auprès de Wanadoo, entre autres, Le FAI répond :
"voyez le problème avec FRANCE TELECOM".

Dans cette partie de ping pong c'est le consommateur qui fait la balle !

Une autre réponse officieuse de la part des techniciens de FRANCE TELECOM qui viennent sur place et essaient de faire fonctionner les installations :

Je cite :

"On connaît les lignes, depuis des années on sait qu'elle sont pourries, n'envisagez même pas d'utiliser internet, nous sommes là juste pour que la téléphonie puisse fonctionner" fin de citation.

En conclusion **nous payons des abonnements** (frais d'accès) de plus en plus chers qui ne servent pas à l'amélioration et l'entretien correcte de nos lignes téléphoniques et, à ce titre, FRANCE TELECOM ne respecte pas ses engagements commerciaux envers ces clients. Si l'on prend la peine de lire le dépliant qui accompagne la facture téléphonique du mois d'avril, on peut y lire ceci, je cite :

"NOUVEAUX PRIX EN 2005

Depuis le 3 mars 2005, votre abonnement principal est à 13,99€ par mois. Il permet à France Télécom d'investir pour continuer à innover et à vous proposer l'un des réseaux les plus performants au monde et une offre de services toujours plus large.

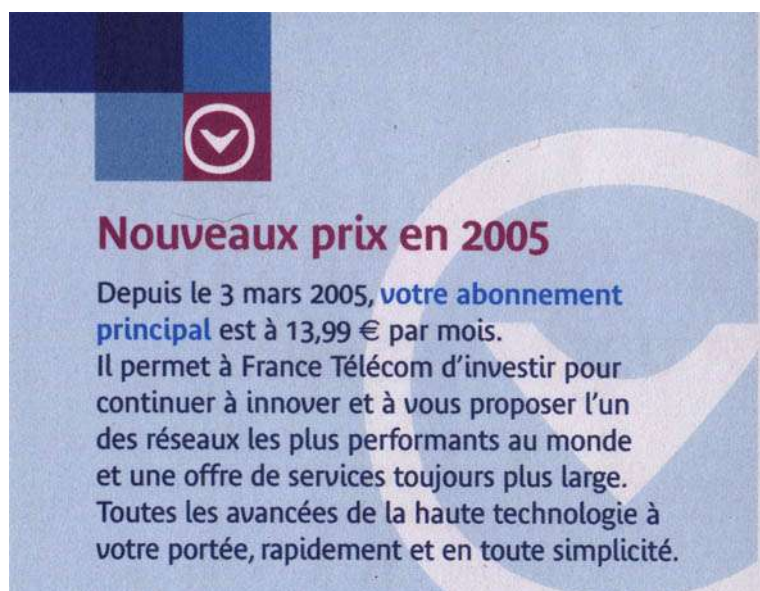
Toutes les avancées de la haute technologie à votre portée, rapidement et en toute simplicité."

Source : france télécom La lettre N°46 mars > avril 2005 (envoyée avec la dernière facture).

La commune d'Exoudun est sans aucun doute concernée par la première phrase mais pas par les suivantes !



Extraits de la lettre n°46 mars / avril 2005 reçu dans ma dernière facture.



Demandes des abonnés d'Exoudun à France Télécom

Compte tenu des éléments ci-dessus, nous vous demandons d'effectuer les travaux nécessaires pour rétablir rapidement le bon fonctionnement de la téléphonie et de l'internet bas débit.

En tant que prestataire de services, vous êtes soumis à une obligation de résultat (affaire Orange, cour d'appel de Versailles, 4/02/2004 ; affaire AOL, TGI de Nanterre, 1re chambre A, 2/06/2004) et si notre requête n'est pas satisfaite, les abonnés qui le désireront (les signataires de ce courrier entre autres) vous demanderont de bien vouloir rembourser une partie des abonnements correspondant aux préjudices subits par les **dysfonctionnements quotidiens**.

Demande d'accès à l'ADSL

Le coût de l'internet bas débit par rapport au haut débit est une aberration pour ne pas dire du vol (**1818 fois plus chère** que les Niortais, voir détail du calcul en annexes). La longueur des lignes téléphoniques en cuivre est de 14 km pour certains abonnés. Or l'ADSL ne fonctionne plus correctement à partir de 5 km de ligne (débit inférieur à 1 Mbps) ce qui correspond à la distance qui sépare Exoudun, du centrale téléphonique de La Mothe St Héray.

Nous pouvons donc dire que **l'ADSL ne fonctionnera jamais avec les installations actuelles**.

Nous demandons à FRANCE TELECOM de faire les travaux nécessaires pour que tout le monde puisse bénéficier de l'ADSL.

Nous ne demandons pas un bricolage à 512k sur ligne cuivre mais un **réel accès** possible jusqu'à 8 Méga.

Pour cela, des travaux sont indispensables.

Soit :

- Un central alimenté par une fibre optique en provenance de La Mothe St Héray.
- Ce central devra être implanté **judicieusement** afin de redistribuer les abonnés avec des longueurs raisonnables de câbles.

Le croisement de la D56 et de la route en provenance d'Exoudun serait un point stratégique idéal de distribution à étudier pour bénéficier des poteaux existants afin de redistribuer toute la commune et ses villages (loubigné, le petit couhé, Bourleuf, Brioul, Bagnault...), mais les bourgs d'Exoudun et Bagnault possèdent l'avantage d'avoir des génies civils pratiquement prêts à l'accueil de ce genre d'installation.

- L'enterrement des lignes, sur certaines portions, sera un plus vis à vis des activités locales (élimination des risques de coupure de ligne dû aux activités rurales et à l'exposition permanente du vent et des orages).

Ce projet est à étudier avec les élus locaux **en tenant compte de l'avis** des utilisateurs professionnels et particuliers résidants sur la commune.

**Abonnés téléphoniques de
la Commune d'EXOUDUN et de ces environs**

PETITION

Cette pétition a pour but de recueillir des signatures afin d'obliger l'opérateur téléphonique FRANCE TELECOM, d'effectuer les travaux de réfection et de rénovation des lignes téléphoniques de la commune d'EXOUDUN et de **tous les lieux dit** (Loubigné, Le petit couhé, Bourleuf Bagnault, Brioul...) situés autour de cette commune.

D'autre part, la pétition servira également à collecter les demandes des abonnés voulant accéder à la technologie ADSL (internet haut débit).

Tableau de recueil des avis et souhaits

Nom ou numéro de téléphone	Defaut souvent constaté sur votre ligne	Demande la remise en état des lignes	Demande : ligne sup, fax... ADSL	Signature

ANNEXES

Coût de l'internet bas débit pour les abonnés d'Exoudun et ses environs

Dans une période non perturbée nous obtenons un débit descendant maximum et en pointe de 3,7 Koctets/seconde.

En tentant de télécharger un fichier de 1,44 Moctet (équivalent à une disquette), voilà ce qui nous en coûte :

Temps de téléchargement : pas moins de 7 min en théorie.

Temps minimum souvent constaté : 10 min .

Temps réellement constaté 8 à 20 mn.

Calcul des coûts avec un abonnement internet bas débit :

- Abonnement 20 Euros pour 90h soit : $20/90 = 0,222$ € de l'heure.
- Pour télécharger notre équivalent disquette : $0,222/60 \times 7 = \mathbf{0,037$ € dans le meilleur des cas (10min).
- Pour télécharger notre équivalent disquette : $0,222/60 \times 20 = \mathbf{0,074$ € dans le pire des cas (20mn).

Possibilités maximum offertes par le réseau bas débit

Si on ne compte pas les temps de connection qui sont parfois interminables

Avec un forfait de 90h à 20€ nous téléchargeons dans le meilleur des cas :

770 Mo soit l'équivalent de **70mn de musique en 3 jours et 18h** et pendant ce temps là **votre ligne est occupé.**

Avec un forfait de 90h à 20€ nous téléchargeons dans le pire des cas :

seulement 270 Mo soit environ **25 mn de musique en 3 jour et 18h.**

Avec l'ADSL à 14,9 € à 8 Mbps (400ko/s) nous pouvons télécharger la même chose (770 Mo = 70 mn demusique HI-Fi) en :

32 minutes (au lieu de 90 heures) pour un tarif moyen de $[14,9 \text{ €} / (30 \text{ jours} \times 24 \text{ h} \times 60 \text{ mn}) = 0,000344$ € la minute.

soit **pour 32 mn = 0,011 € !!!**

comparons :

770Mo à 20 € (avec votre ligne indisponible pendant ce temps) en bas débit.

770 Mo à 0,011 € en haut débit (avec votre ligne toujours disponible).

Ce qui veut dire que la mauvaise qualité des lignes (atténuation des lignes étant parfois supérieure à 100 db) et le manque d'installation correcte fait que l'internet nous coûte :

$20 / 0,011 = \mathbf{1818}$ fois plus chère que les Mothais et **4545** fois plus chère que les Niortais.

Trop cher !!! et trop injuste.