

**Association Syndicale Libre du  
DOMAINE DE LA FONTAINE**

le 24 novembre 2007

ASL Domaine de la Fontaine  
c/o Maurice Guinamard, Président  
12, rue Guillaume Apollinaire  
78860 St Nom la Bretèche

Tel 01.34.6.80.02

Numericable  
Service Clients  
TSA 61000  
92894 NANTERRE Cedex 9

Objet : Interruption de vos services tel & internet + mauvais fonctionnement

Messieurs,

Etant Président de l'ASL du Domaine de la Fontaine, j'ai été alerté par 41 copropriétaires de notre résidence, clients de Numericable, de la très mauvaise qualité de vos services téléphone et internet depuis début novembre 2007 :

- interruption complète de vos services pour des durées allant de 7 à 18 jours (dans mon cas personnel 8 jours, entre le 8 et le 15 novembre)
- manque d'information sur cette panne générale et sur sa durée prévisible, aussi bien en appelant votre hotline qu'en se rendant à votre agence de St Germain.
- difficulté d'obtenir un redémarrage du modem une fois la panne terminée (il aurait peut-être suffi d'informer vos clients de la manière de faire un « reset » du modem – mais cela n'a pas été fait !)
- qualité médiocre du téléphone et d'internet (vitesse très basse le 22 novembre). Il y a trop souvent des interruptions et le niveau du signal d'arrivée est faible et variable (c'est lisible sur le modem TV : ce soir : 68, mais cela a déjà été plus bas) et je suis convaincu que les boîtiers de raccordement et les branchements extérieurs y sont pour quelque chose.

Je souhaiterais donc qu'un contrôle général de ces boîtiers soit fait dans le Domaine de la Fontaine. De plus, je souhaiterais connaître les raisons de ces dysfonctionnements et les mesures prises par vos services, d'une part pour dédommager vos clients et d'autre part pour éviter dans l'avenir de tels problèmes.

Votre réponse sera communiquée aux 41 résidents concernés, ainsi qu'à M. Bachmann, maire adjoint de St Nom la Bretèche chargé des télécommunications.

Avec mes remerciements.

Maurice GUINAMARD  
Président de l'ASL du Domaine de la Fontaine

cc M. Bachmann, maire adjoint de St Nom la Bretèche chargé des télécommunications