

**Objet :** Mise en place d'un centre d'assistance téléphonique sem@fibre77

Monsieur le Maire,

Seine-et-Marne THD, filiale d'XpFibre et délégataire du Syndicat Seine-et-Marne Numérique, est en charge de la construction, de l'exploitation et de la commercialisation du réseau d'initiative publique sem@fibre77.

Le réseau sem@fibre77 a pour ambition d'apporter le Très Haut Débit à l'ensemble des populations des zones moins denses telles que définies par la décision n° 2009-1106 de l'Arcep.

Dans le cadre du déploiement du réseau de fibre optique dans la commune de BASSEVELLE, nous souhaiterions Monsieur le Maire par ce présent courrier vous informer de la mise en œuvre d'un centre d'assistance téléphonique, dédié au réseau sem@fibre77, à destination des administrés, entreprises et collectivités.

Ainsi, dès à présent vous pouvez appeler le **0806 000 413**, du lundi au vendredi : de 9h à 12h et de 14h à 17h30\*. Service proposé au coût d'un appel local, généralement inclus dans les abonnements téléphoniques. Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

Les opérateurs téléphoniques pourront répondre aux questions concernant l'éligibilité, le raccordement, le service après-vente, les dommages réseaux et les adductions des maisons neuves.

Nous souhaitons néanmoins vous rappeler que des outils sont mis à disposition de vos administrés et de vos services, disponibles sur notre site internet et qu'ils doivent être utilisés en priorité.

En effet, afin de faciliter les démarches des administrés et des élus, notre site internet dispose de différents formulaires présentés ci-dessous :

- Déclaration d'une **nouvelle construction** (maison individuelle) : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#particulier>
- Déclaration d'une **nouvelle adresse** ou nous adresser un **certificat d'adressage** : <http://xpfibre.com/contact>
- Déclaration d'un nouveau **programme immobilier ou d'un immeuble neuf** : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#collectif>
- Déclaration d'un **équipement endommagé** (poteau, câble, armoire ...) : <https://www.xpfibre.com/ddr>
- **Tester l'éligibilité d'une adresse**, à l'aide de deux modules « à l'adresse » et « à la carte » : <https://www.xpfibre.com/testez-votre-eligibilite>

Par ailleurs, nous constatons que de nombreuses collectivités nous ont fait part de sollicitations d'administrés pour des incidents survenus dans le cadre de l'activité de raccordement de leur logement. Par conséquent, afin de ne pas interférer dans la relation que les opérateurs commerciaux entretiennent avec leurs clients, il appartient aux administrés de solliciter leur opérateur commercial afin de signaler leur incident.

Amélie Bouvier est votre personne de contact privilégiée au sein des équipes de sem@fibre77, et en tant que Responsable Relation Collectivité, elle se tient à votre disposition pour toutes vos demandes.

Nous vous souhaitons bonne réception du présent courrier et nous vous prions d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de nos sincères salutations.

**Sébastien MARTIN**  
Directeur Général Délégué



*Vos contacts référents*

Responsable Relation Collectivités : Amélie Bouvier, [amelie.bouvier@xpfibre.com](mailto:amelie.bouvier@xpfibre.com)  
Directeur général délégué de Seine-et-Marne THD : Sébastien Martin, [sebastien.martin@xpfibre.com](mailto:sebastien.martin@xpfibre.com)

## SEINE ET MARNE THD

40, avenue Lingensfeld - TORCY - 77203 MARNE LA VALLEE CEDEX1  
Siège social : CS 50020, 3-5-7 avenue de la Cristallerie, Immeuble Crisco Uno, 92310 Sèvres.  
SAS au capital 10 000 000€ - RCS Nanterre 808 610 216 - code APE 6110Z - N° TVA Intracommunautaire FR 49 808 610 216

