



ENQUÊTE DE SATISFACTION PRESTATIONS SWISSCOM

Madame, Monsieur,

A la suite de remarques réitérées d'habitants de notre commune, quand à la qualité et à la fiabilité des prestations offertes par l'opérateur de télécommunications Swisscom, la Municipalité a décidé de procéder à la présente enquête. Elle souhaite offrir **simultanément** aux Vaulis la possibilité de déposer une plainte qui sera transmise à l'opérateur, en vue de contraindre celui-ci à respecter les prestations promises dans les contrats d'abonnement. Le présent questionnaire n'aborde pas la téléphonie mobile et vise essentiellement à diagnostiquer les performances du réseau câblé.

La Municipalité vous remercie de prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire ci-dessous en vue d'améliorer la desserte télécommunication de notre village.

Nom : Prénom :

Cas échéant raison sociale :

Adresse exacte (rue et numéro) :

Numéro de téléphone fixe : Mobile :

VEUILLEZ ENTOURER OU SOULIGNER CE QUI CONVIENT :

Abonnement(s) souscrit(s) selon votre facture :

Flux entrant contractuel :

Offre combinée :	Vivo Casa	pack light	*	2Mbit/s
	Vivo Casa	pack découverte	**	8 Mbit/s
	Vivo Casa	pack de base	***	15Mbit/s
	Vivo Casa	pack confort	****	30Mbit/s
	Vivo casa	pack top	*****	100 Mbit/s

L'abo Vivo Casa ci-dessus est avec/sans réseau fixe (biffer ce qui ne convient pas)

Téléphonie fixe abonnements DSL :

DSL mini	5 Mbit/s
DSL standard	10 Mbit/s
DSL infinity	20Mbit/s
DSL et Natel Pro	20 Mbit/s

Autre formule d'abonnement :

Débit promis :Mbit/s

Tournez la page SVP

Type de problème rencontré : (souligner, entourer ou compléter)

- Interruption de la ligne téléphonique
- perturbations sur la ligne téléphonique
- perturbation sur liaison internet
- interruption liaison internet
- débit insuffisant de la liaison internet

(un débit promis de 20Mbit/s doit permettre de faire fonctionner simultanément deux TV numériques ou une TV et un ordinateur connecté au réseau internet)

Vous pouvez vous connecter avec un site indépendant qui vous permet de mesurer le débit de la liaison (bande passante), par exemple www.speedtest.net, dans ce cas veuillez communiquer les dates heures de mesures ainsi que les débits mesurés :

Date :	Heure :	Débit mesuré (Mbit/s):	Débit promis selon abo
.....
.....
.....

Autres problèmes rencontrés avec les prestations Swisscom, commentaires ou remarques :

.....
.....
.....

Compte tenu des problèmes évoqués ci-dessus, je demande à Swisscom de mettre mon raccordement au niveau promis dans un délai de 30 jours. A défaut, je mandate la Municipalité de Le Vaud, pour déposer plainte, sur la base du présent document, auprès de l'Autorité de surveillance de Swisscom. Je réserve mes droits d'obtenir la restitution des parts d'abonnements indument facturés.

Lieu : Date : Signature :

La Municipalité vous remercie de votre collaboration et vous prie de bien vouloir renvoyer ce questionnaire au GREFFE MUNICIPAL, CP 31, 1261 LE VAUD, jusqu'au **20 février 2014**.

Au nom de la Municipalité de Le Vaud
Le Syndic
S. Beck
La Secrétaire
B. Aellen

