

Martigné-Ferchaud le, 27 Janvier 2014

Orange-Service Clients Internet

TSA 10018 59878 Lille Cedex 9

Objet: Réclamation

Madame, Monsieur,

Le 16 Janvier courant, suite à une énième conversation téléphonique avec l'un de vos techniciens concernant les différentes **coupures, désynchronisations, chutes ou fluctuations** très importantes de mon débit Adsl, tant pour **internet** que pour la **téléphonie**, je constate d'une part que les problèmes sur cette ligne ne sont toujours pas résolus et que, d'autre part, votre collaborateur me propose un nouveau rendez-vous « **payant** » avec un technicien chez moi, alors qu'à l'évidence les défauts sont liés à la mauvaise qualité de vos matériels entre mon habitation et votre NRA.

En outre, **les coupures totales** peuvent durer plus de 15 jours avant leur remise en service, ce qui, même avec des gestes commerciaux de votre part, est plus qu'agaçant et parfaitement intolérable de nos jours.

En foi de quoi, j'ai contacté mes voisins les plus proches afin de connaître leur situation à cet égard et, compte-tenu des difficultés similaires qu'ils ont pu rencontrer, j'ai, avec leur accord, mis leur connexion en observation internet/téléphonie durant 3-4 jours, avec les moyens dont je dispose.

Vous pourrez consulter tous ces résultats sur mon cloud [Orange], ainsi que des photos de vos matériels ou autres remarques, afin que vous preniez réellement en compte notre mécontentement. *(Communiquez-moi une adresse mail pour pouvoir accéder à ces infos).*

Par ailleurs, nous avons tous conscience qu'une constante de 2 Méga (*débit annoncé, sur la base duquel nous réglons tous nos différents abonnements*) ne soit pas régulière, mais nous réclamons impérativement une intervention physique et globale sur notre secteur géographique afin d'obtenir un flux relativement stable et ne descendant pas au-dessous de 1.8 Mega, **de façon durable**, ce qui, au vu des résultats des tests personnels observés sur la ligne qui m'est attribuée, est **parfaitement possible** (*largement confirmé par le débit au Bégouin situé 300m avant*).

J'aimerais vous signaler que j'avais «**constamment**» 250 Ko/s en download total pendant le mois de novembre et jusqu'à mi-décembre 2013 environ - 2.422 Kbps le 14/12, confirmé par votre technicien au téléphone - suite au passage de l'un de vos collaborateurs sur vos lignes vers fin octobre 2013 et ce, quels qu'aient été la météo, le ou les serveurs auxquels je me connectais (*en fonction de leur bridage éventuel*). Ce débit est descendu à 150 Ko/s vers le 20 décembre (*donc avant les tempêtes de fin d'année*) pour arriver à 120-130 Ko/s à la suite de mes réclamations téléphoniques du mois de janvier 2014, même après 1-suppression des «perturbateurs électromagnétiques», 2-branchement électrique de la livebox sur prise murale neuve et 3-de la prise Adsl sur votre DTI neuf; sans parler des chutes impressionnantes, voire arrêt total du débit au fil des jours.

Dernières choses, arrêtez de nous répondre (au 3900): **qualité ou bridage des serveurs distants, perturbateurs** sur nos installations personnelles (*chez moi, cela n'a jamais empêché un débit de 2 méga pendant 1 mois 1/2*), prise de **rendez-vous payant... etc, pour «noyer le poisson»** et éviter de réparer/remplacer votre matériel; ou encore lorsqu'on vous dit qu'un câble est rompu, envoyez directement une nacelle!... Et pas au bout de 15 jours SVP!...

Je souhaite donc, ainsi que mes voisins, que vous fassiez le nécessaire afin de résoudre cet état de fait le plus rapidement possible et ce, durablement.

Je joins à cette réclamation une pétition ainsi qu'une carte de situation géographique, des photos et un comparatif; je reste à votre disposition (*coordonnées en référence*) pour faire évoluer dans le bon sens cette situation plus que désagréable, tant aux niveaux personnel que professionnel de chacun d'entre nous.

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations.