

le, 03 Février 2014

Service Consommateurs ORANGE

Fixe + Internet

33 734 Bordeaux Cedex 9

Objet: Réclamation

Madame, Monsieur,

Après avoir regroupé mes voisins proches, j'ai adressé à "**Orange-Service Clients Internet - TSA 10018 59878 Lille Cedex 9**", par courrier postal simple le 27 janvier dernier, une **réclamation** concernant des dysfonctionnements plus qu'importants sur les lignes téléphoniques nous desservant (internet/téléphonie), avec quelques documents joints (**pétition**, photos, carte de situation géographique de notre secteur, ...). Je trouve particulièrement incorrect et irrespectueux, après 5 jours ouvrés, de n'avoir aucun retour pour me dire, au moins, qu'ils ont bien reçu ce courrier. En conséquence, n'ayant aucune réponse de leur part à ce jour, je réitère cette réclamation par voie recommandée avec A.R. à leur attention.

Et c'est pourquoi, de plus, je me permets de vous envoyer cette lettre d'**insatisfaction** afin de vous faire part de notre **mécontentement**. Il est **inadmissible** que plusieurs **lignes téléphoniques fixes** soient **inopérantes**, (**4 sur 10 à cette date, des lignes professionnelles en outre, dont 2 depuis plus d'un mois**), **anormal** que quelques techniciens passent de temps en temps mettre "**un ou plusieurs pansements sur une jambe de bois**" (voir photos des boîtiers ou de l'état des câbles) suite à nos **différents appels individuels au 3900** (payants de surcroît), et **hors de question** de nous proposer des rendez-vous chez nous, "à notre charge", pour réparer/remplacer **vos** installations (mauvaise qualité de vos lignes confirmée par vos techniciens à plusieurs reprises).

Vous pourrez accéder à un dossier complet sur mon cloud (*tests, observations et autres sur nos différentes lignes*), après m'avoir retourné vos coordonnées mail (de façon à partager l'accès de celui-ci avec vous).

Comme précisé dans notre pétition, il est inconcevable de nos jours, que notre **ruralité** nous **pénalise** quant à un **accès à l'information ou à la téléphonie fixe** que nous sommes en droit d'attendre compte-tenu de nos abonnements. Des gestes commerciaux ne sont pas une réponse adéquate, bien qu'étant la moindre des choses. Ce que nous souhaitons, c'est **que cet état de fait soit résolu une bonne fois pour toutes** sur notre secteur, avec une intervention globale, **dans un même temps pour nous tous**.

Je reste à votre entière disposition pour solutionner ces problèmes récurrents, de plus en plus agaçants, voire très problématiques au niveau professionnel, avec un **technicien compétent, sur place**, et **qui aura autorité pour décider d'une action efficace de la part d'Orange**, lors d'un rendez-vous à votre convenance.

Je vous souhaite bonne réception de la présente et vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations.