

Orange amer

Nous avons aménagé le 1^o juin à la Jasse de Frigoulès (route de cacharel-13460 Saintes Maries de la Mer) en provenance de Grabels. Nous allons y gérer 2 gites. Il



faisait beau, la Camargue était magnifique ; nous avons traité toutes nos obligations administratives, nous avons le coeur léger sauf que : ...

Errare humanum est

Nous avons transféré notre abonnement ADSL orange ; mais le service commercial ne veut pas renouveler l'abonnement ADSL puisque nous sommes éligibles à la fibre dont la responsabilité du câblage est du ressort de SFR.

La fibre

Très bien, nous recevons la box fibre et attendons que les techniciens viennent faire le raccordement. Ils viennent mi juin d'Aix en Provence, et alors : la fibre n'est pas tirée le long de la route de Cacharel et de plus la distance entre la route et notre mas est trop longue pour un touret, il faudrait faire une rallonge. Les techniciens font leur compte-rendu à leur hiérarchie et nous essayons de nous retourner vers l'ADSL. Nos prédécesseurs tardant à interrompre leur abonnement, nous en usons tranquillement.

Mais pourquoi donc nous a-t-on déclaré éligibles alors que ce n'est pas, à l'évidence, le cas? Orange vendrait-il de la fibre sans trop savoir?

”Est-ce que ce monde est sérieux ?”

Retour vers l'ADSL?

Mi juillet Orange prends acte de l'impossibilité de la fibre, nous renvoie sur l'ADSL dont nous recevons la box fin juillet. La ligne ADSL ne fonctionne pas, donc promesse de l'opérateur de venir réparer 27/7 puis le 4/08 puis le 9/08 puis le 20/08; une lettre recommandée au service client Orange open **envoyée le 5/08 est toujours sans réponse.**

”Est-ce que ce monde est sérieux ?”

Il arrive parfois à l'ADSL de se reconnecter sans trop savoir pourquoi, mais avec un débit très faible.

Début septembre, les affaires s'accélèrent, les interventions de techniciens se succèdent, la ligne est à chaque fois rétablie pendant 24h puis perte de la liaison. Orange, nous dépanne avec des air box ou des GO supplémentaires sur le téléphone portable. Le débit est très loin de celui nécessaire pour nos besoins et celui des clients de nos 2 gites. Nous avons eu ainsi 5 interventions de techniciens en 6 mois ; en vain.

”Ce monde est-il sérieux?”

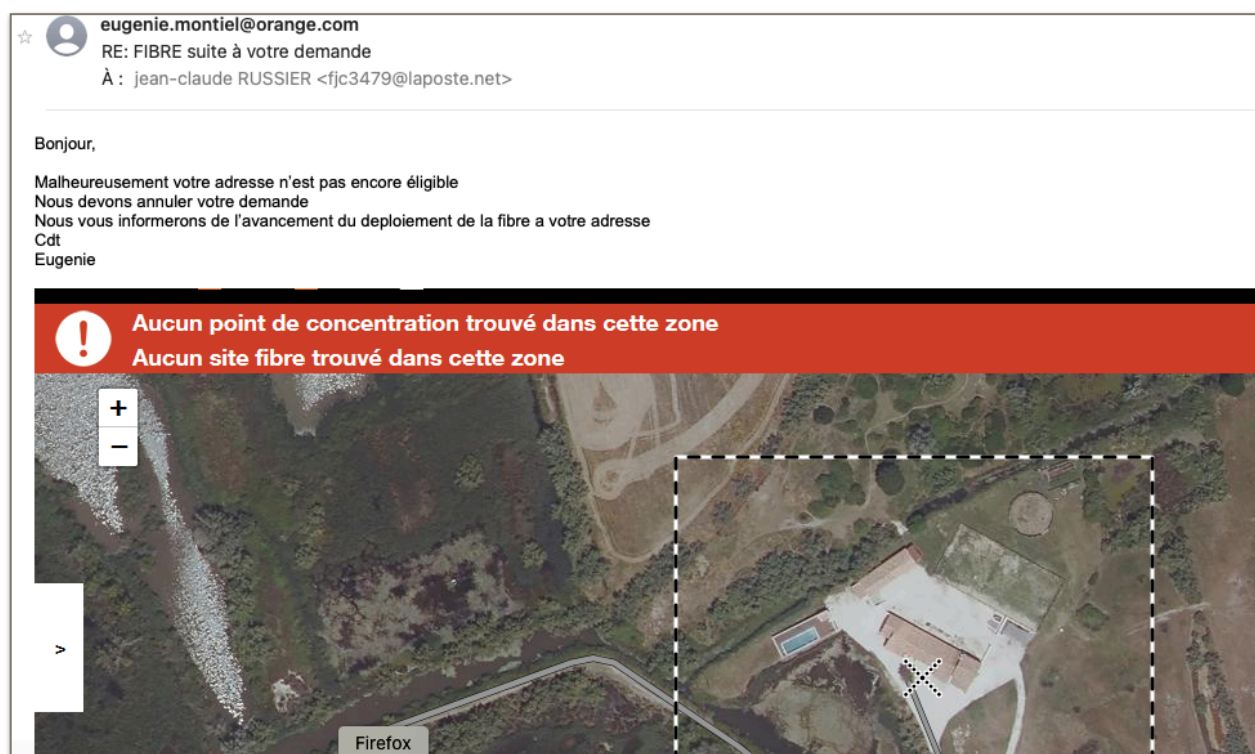
Perseverare diabolicum

Encore la fibre

Mi septembre le service technique d'orange nous informe par téléphone que la fibre sera disponible au plus tard à l'été. Devant notre attitude suspicieuse, le technicien hausse le ton, "si je vous le dit, c'est que c'est vrai" : fin de la discussion. Bonne nouvelle, mais nous restons sceptiques.

- Le 5 octobre, nous recevons le dossier de la fibre avec en premier temps la livraison des équipements puis en deuxième temps le raccordement, Nous recevons rapidement les équipements,
- Le 19 novembre : après discussions sur la localisation précise de la jasse, par mail le même service technique m'informe que la Jasse n'est pas éligible ...
fin des illusions,
- le 30 novembre nous rendons la box fibre pour la deuxième fois

”Est-ce que ce monde est sérieux ?”



Reste la 4G, mais ...

Le fonctionnement a peu près normal des air-box montre que La 4G pourrait être une alternative acceptable. Un petit tour à la boutique Orange d'Arles nous indique que les abonnements illimités n'existent pas : nous ne visionnerons pas de films sur internet. Cependant le responsable de la boutique, concerné par notre cas, nous propose une alternative qu'il doit cependant fouiller. Peu de temps après, il me donne un contact chez "PARNASSE" une société rattachée à Orange. Une visite sur place est organisée le 9 novembre qui se concrétise par un devis de 4,248.52 € le 9 décembre et un abonnement de 300€ mensuel.

"Est-ce que ce monde est sérieux ?"

Spes contra spem

(espérer contre toute espérance)

Pour l'heure, nous continuons de payer notre abonnement OPEN 10Giga et d'aller pleurer à la boutique Orange d'Arles pour disposer de cartes 20 GO pour notre air-box.

Encore aujourd'hui, 4 décembre, un technicien mandaté par Orange est passé. A son départ, la connexion à internet était rétablie avec un débit très faible. 3 jours après, la connexion était perdue. 3 jours mis à profit par Orange pour désactiver notre air-box.

"Est-ce que ce monde est sérieux ?"

Obstinément optimistes, nous espérons en la 4G qui nous proposerait un abonnement illimité ou en la fibre qui serait tirée le long de la RD85a très bientôt. Mais il ne faut pas rêver !!!

Nous cherchons toujours :

- abonnement illimité (ou du moins confortable)
- avec un débit important
- facile à installer
- surtout à prix raisonnable

Prologue

Un petit tour sur le site de l'ARCEP (<https://maconnexioninternet.arcep.fr/>) nous a indiqué qu'à notre domicile Free pouvait offrir des débits en émission et en réception confortables. Après une visite à une boutique Free, nous avons une box 4G qui fonctionne correctement. Nous avons mis fin à notre contrat Orange, nous renvoyons la Box ADSL Orange demain 13 décembre. Après toutes ces misères, nos forfaits téléphone mobile Orange ont été augmentés. SFR proposant des forfaits téléphonie mobile moitié prix, inutile de vous dire que nous allons abandonner complètement Orange.

Nous devons souligner la courtoisie et la gentillesse de nos correspondants Orange, victimes de la rigidité de leurs procédures.

Nous ne nous sommes pas sentis respectés par l'institution.

Qu'il était doux le temps où le client était roi et où l'initiative des agents était possible.

"Est-ce qu'Orange est sérieux ?"