

Les opérateurs téléphoniques aux abonnés absents en cas de panne

Pour sa dernière rubrique avant la trêve estivale, l'UFC-Que Choisir ne pouvait livrer un cas plus concret que celui-ci... pour l'avoir vécu directement. Deux mois de galère avec son opérateur Orange. Deux mois avec une ligne fixe défaillante. Deux mois à la recherche du service compétent et du motif de la panne. En vain.

Car si tout va bien avec les opérateurs, quels qu'ils soient lorsque tout marche, c'est un véritable parcours du combattant qui débute à la moindre panne.

« *Tout a commencé avec un dysfonctionnement sur l'ensemble des lignes des administrations de la Base nature, explique le vice-président d'UFC, Michel Texier. Ce qui peut arriver. Le lendemain, tout le monde était rétabli. Sauf nous.* »

48 heures maxi

Les représentants d'UFC appellent le service technique d'Orange, d'autant qu'il ont signé un contrat Pro avec un délai de réparation de 48 heures maxi. En théorie.

« *On nous a envoyé quatre sous-traitants avant que le dernier nous dise que lors de la première panne, le réparateur avait dû toucher les câbles.* »

Durant ce temps de réflexion, quelque 930 adhérents, sur la zone, sont dans l'impossibilité de joindre l'UFC pour le suivi de ses dossiers.

« *C'était étrange, on pouvait appeler et utiliser Internet mais personne ne pouvait nous appeler. Nous tenons à préciser que ces problèmes ne surviennent qu'avec le 09... en appel numéri-*



Joindre les opérateurs est un casse-tête et peut rendre nerveux!

(Photo G. Prompt)

que. Le bon vieux 04 94 ne faillit pas de la sorte.

Une accumulation de pannes

Proposition leur est faite de basculer leur abonnement Orange Pro en Intense, permettant ainsi de jongler, gratuitement, entre le 09 et le 04. « *C'était génial, se réjouissait Michel Texier. Le transfert devait se faire automatiquement. Nous ne perdions ainsi plus aucun appel.* ». Sur le papier oui. Mais

il s'avère que dès le lendemain de la mise en service... nouvelle panne ! Mieux, lorsqu'on essayait de joindre l'UFC, des messages mentionnaient « *que le standard est occupé* », « *ce numéro n'existe plus* »...

Rebelote. Re...service technique. Au plan local, national... « *Puis on nous a dit qu'un service Expert, plus pointu encore, existait.* ». Miracle. Pas tout à fait. Ils ne s'en sortent pas non plus. « *Là, c'en était trop. Finalement, c'est par le bouche à oreille que nous avons résolu momentanément le problème, par un ami quiconnaissait un employé de l'agence locale !* »

L'abonné lambda est désespéré

Tout est rétabli... mais trois jours plus tard, c'est reparti. L'UFC saisit la direction nationale. Au bout de quelque temps, cette dernière fait venir un référent UFC ! La réparation est effectuée.

« *Aujourd'hui, nos lignes fonctionnent, mais pour combien de temps ? Personne n'a encore été en mesure de déterminer l'origine de la panne.* Et M. Texier de poursuivre. *Nous nous en sommes sortis car nous parlions au nom de l'UFC-Que Choisir. Mais qu'en est-il, au quotidien de l'abonné lambda ? C'est scandaleux. Et nous ne mettons pas uniquement en cause Orange, car c'est la même chose avec tous les opérateurs. Alors si vous êtes vous aussi touchés par des pannes récurrentes, contactez-nous.* »

PRISCA THIVAUD

pthivaud@varmatin.com

Pour joindre l'UFC Que choisir, contacter le 09.63.04.60.44.