

Panne Internet / Téléphone fixe 3 mai 2021

Le lundi 3 mai 2021 vers 12h30 alors que j'étais sur Internet, la connexion s'est interrompue. Comme depuis quelque temps l'entreprise mandatée par Mayenne Fibre déploie la fibre sur la commune, je suis machinalement sortie. C'est alors que j'ai vu au loin à l'entrée du chemin privé, de 300 mètres de long, le véhicule avec la nacelle et les techniciens installer le câble de la fibre. J'ai alors pensé que soit la coupure était normale ou qu'ils avaient bougé les fils téléphone existants et provoqué la panne. Je suis ressorti vers 13h00 pour essayer de signaler le problème aux techniciens, mais je suis arrivé juste pour voir l'arrière du véhicule qui repartait dans le chemin.

L'après midi des bénévoles de l'association MOBILE IT sont venus me prendre pour m'emmener en courses. Comme les techniciens travaillaient sur la route entre chez moi et Chemazé, Nous nous sommes arrêté pour que je leur explique le problème. Ils m'ont assuré qu'ils retourneraient voir. Étant parti en courses, je ne sais pas si ils ont tenu promesse. Toujours est-il que lorsque je suis rentré chez moi deux heures plus tard, le problème n'était pas résolu.

J'ai téléphoné au 3900 pour signaler mon problème le jeudi 6 mai. La personne que j'ai eu m'a répondu qu'elle ne pouvait pas programmer de dépannage car il y avait déjà des travaux sur la ligne. Je suis certain que les travaux mentionnés sont le déploiement de la fibre. C'est justement à cause de cela que je suis en panne, mais je n'ai pas réussi à avoir une autre réponse. Le soir même j'ai téléphoné à M. Roueil Loïc, élu au conseil municipal de Chemazé. Il m'a déjà assisté pour des problèmes sur la ligne, liés à l'élagage non effectué par EDF qui en a la charge. C'est une autre histoire qui mets régulièrement en panne de téléphone / Internet, les différents propriétaires de cette ancienne ferme. Je m'attends à ce que ces problèmes d'élagage reviennent sur le devant de la scène car ils empêchent le bon déploiement de la fibre.

Bref, revenons à la panne du moment. M. Roueil me demande l'autorisation d'appeler le 3900 au sujet de ma panne. Il appelle Orange le vendredi 7 mai et m'appelle ensuite pour me tenir informé. Je serai dépanné au plus tard le 21 mai avant 18 heures et la personne qui suit le dossier m'appellera après 18 heures pour faire le point.

Personne n'est venu le vendredi 21 mai. Je laisse passer le weekend et le lundi férié. Le mardi j'ai une consultation à l'ICO Paul Papin à Angers. Le reste de la semaine je suis fatigué, mes douleurs neuropathiques ont augmenté et je suis démoralisé par cette situation. Le vendredi 28 au matin je reçois un appel de M. Roueil Loïc et je lui explique que je n'ai pas pris le temps de rappeler le 3900. Peu de temps après avoir raccroché, Loïc me rappelle après avoir fait le 3900 et me dit que je serai dépanné avant le lundi 31 au soir et appelé après 18 heures pour faire le point.

Le 31 mai le 3900 m'appelle bien comme convenu après 18 heures, mais rien n'a changé. Personne n'est venu et je suis toujours en panne. La personne me dit qu'elle m'appellera le lendemain soir. Le mardi 1 juin je suis rappelé et la situation est identique. On me donne rendez-vous avec un technicien le jeudi 3 juin entre 8 et 13 heures et elle me rappellera après 18 heures.

Je commence à avoir vraiment l'habitude des lapins et des belles paroles d'Orange. Encore une fois personne ne vient. Le soir au téléphone on m'explique que le technicien ne peut pas venir car il y a déjà des travaux sur le central de la ligne. Ils ne pourront pas venir avant le jeudi 10 juin. J'ai plus que l'impression d'être mené en bateau depuis le début.

Le lundi 7 juin vers 11 heures et 30 minutes, un technicien frappe à la porte pour me prévenir qu'il vient résoudre le problème. Un peu avant 13 heures tout est rentré dans l'ordre. Le très sympathique technicien me dit avoir remplacé 300 mètres de fil. Cela fait du bien de retrouver ces services devenus indispensables que sont l'internet et le téléphone.

Avec tout cela, je suis hors délais pour ma déclaration d'impôts en ligne et j'ai une tonne de mails en retard sur mes différentes boites mails.

Ne reste plus maintenant qu'à surveiller mes factures Orange pour vérifier qu'ils ne me fassent pas payer un mois pour un service qu'ils ne m'ont pas rendu.