Depuis plusieurs mois déjà, nous avions été informés de l'arrivée prochaine du haut débit dans les coins les plus reculés de notre charmant village. En effet, jusqu'à présent, compte tenu de l'éloignement des armoires telecoms, certains dont votre serviteur surfaient à 512mb maxi!

Au tout début du mois de Février je reçois une lettre du conseil général m'indiquant que l'opération de migration de ligne aura lieu le 09 février… youpi!

Je regarde donc de plus près mon abonnement actuel et vois avec surprise et plaisir que mon abonnement est compatible avec le très haut débit. J'avais une petite inquiétude car c'est un vieil abonnement et à l'époque le débit servi dépendait de la nature de l'abonnement. Maintenant visiblement c'est plus simple, ce sont majoritairement les services (télévision, mobile, téléphone IP) qui font la différence… re-youpi!

Arrive le 09 Février, pas de changement sur le débit… arghhh. Je vais à la pêche aux informations et je vois que mon modem n'est pas compatible avec le VDSL2. c'est ballot car il est quasi tout neuf et compatible DSL, ADSL, ADSL2 etc…etc… mais pas VDSL! Je ressort donc la Livebox d'Orange de son carton pour faire un essai… pas compatible non plus… pas youpi!

J'appelle donc le service client d'Orange pour expliquer mon problème. La charmante personne qui me répond m'indique que mon offre actuelle n'est plus commercialisée, qu'il faut en prendre une autre avec téléphone fixe, télé et tout et tout et que cela ne coute que 46€ par mois et que c'est vachement bien parque aujourd'hui j'ai 2 factures, 1 pour internet et 1 pour le fixe et que demain je n'en aurai plus qu'une. J'ai beau lui dire :

- Qu'aujourd'hui je ne paye pas de téléphone fixe car j'ai un poste spécial, dit « de sécurité » fourni par France Telécom à ses salariés et ayants droits…
- Que je me moque de la télé par internet car entre avoir 20 chaines TNT qui passent de la daube et 130 chaines qui passent la même daube, c'est toujours de la daube!
- Qu'aujourd'hui mon internet + téléphone fixe me coutent donc en fait 21€ par mois donc pas question de prendre un abonnement à 46€.

Elle n'en démord pas ! Donc j'interromps l'appel en lui disant que vu le montant, Il faut que je vois la concurrence!

Re-pas youpi!

Je fouille donc sur internet et toutes les offres me semblent à peu près au même niveau, chères avec des services dont je n'ai pas besoin…

Je commence à désespérer lorsque tout d'un coup, je tombe sur une offre Orange appelée Découverte… c'est la même offre que celle que j'ai actuellement mais sur le site Orange elle est extrêmement bien cachée! Normal car elle ne coute que 21€!

Donc la p'tite dame a essayé de m'entuber en me disant que mon offre actuelle n'était plus commercialisée.

Je prends donc note de tout cela avec copie des écrans de l'offre et tout et tout pour appeler dès le 10 au matin et demander à rester sur cette offre mais avec un changement de modem pour bénéficier du VDSL2… youpi!

10 Février 08h00 :

> j'appelle donc de nouveau Orange. Je tombe sur un charmant monsieur qui me dit : « bien sûr c'est possible, le modem sera livré le 12 et le service activé le même jour! »… re… youpi!

10 Février 08:15 :

> je reçois les mails de confirmation… re-re-youpi!

10 Février 08:20 :

> Je vois que la commande est bien sur mon compte internet, avec mon mail à moi et mon numéro de mobile… mais je vois que le titulaire est un certain Gérard Renaud habitant à Saint Chéron…Là je ne comprends plus… et puis soudain je vois le numéro de téléphone fixe indiqué et je vois venir la grosse galère. Le numéro de téléphone fixe indiqué est celui que j'avais en 2004 avant d'en demander le changement pour échapper à une folle furieuse qui nous appelait tous les 4 matins! Pas youpi!

10 Février 08:30 :

> J'appelle de nouveau Orange, tombe sur une autre personne et là les évènements se précipitent, exemples d'échange avec mon interlocutrice:

- Elle: Donc vous n’avez pas internet?:
- Moi: Si depuis 1995, je vous dis que le changement de numéro de fixe n’a pas été reporté sur mon compte internet et ce numéro a visiblement été attribué à quelqu’un d’autre! Il faut simplement changer le numéro de téléphone fixe dans mon compte internet pour mettre le mien!
- Elle : Mais monsieur Gérard Renaud, c’est qui pour vous
- Moi : connais pas .. *Re-explication*
- Elle : Ben alors pourquoi son numéro apparait dans votre compte internet…
- Moi : *re-explication*
- Elle : Ok j’ai compris, bon alors vous voulez que je ferme votre accès internet c’est ça?
- Moi : Surtout pas!
- Elle : Alors c’est le compte de Gérard Renaud que je dois fermer?
- Moi : Mais non, il faut juste enlever changer le numéro de téléphone fixe qui sert de support à l’ADSL. En ce moment c’est celui de M. Renaud qui est dans mon compte internet car il s’agit d’un ancien numéro qui ne m’est plus attribué depuis 11 ans, il faut juste mettre le mien.
- Elle : Ok j’ai compris, je vérifie comment on peut faire restez en ligne
- Elle : Ok on va faire le nécessaire, la modification sera faite d’ici 10 minutes. Pour la commande pas de problème comme c’est vous qui allez recevoir le SMS de livraison, le fait que le nom de M.Renaud apparaisse comme titulaire n’a pas d’importance
- Moi : Vous êtes sûr?
- Elle : Oui…oui

On raccroche (09:30) mais je suis quand même un peu dubitatif… mon petit doigt me dit que je n’en ai probablement pas totalement fini avec tout cela! Donc je dis pas encore « Youpi! »

10 Février 09:35 :

Par acquis de conscience je retourne sur le site Orange pour consulter mon compte:

- Ma commande est toujours là :OK
- Le numéro de téléphone mobile : OK
- Le numéro de téléphone fixe : KO… argh
- Adresse de facturation: Stupeur, elle a été changée, elle est maintenant au nom et adresse de … Gérard Renaud… hé oui, nous avons un nouveau

gagnant au grand jeu du surréalisme!

10 Février 09:40:

Je rappelle orange, tombe sur une 3ème personne, lui explique le problème, cela ressemble au début aux échanges que j'ai eu avec ma précédente interlocutrice jusqu'au moment où elle me dit que c'est de ma faute et que j'aurai du donner un mon numéro de téléphone!

Donc là le ton monte un peu et je sens que mon interlocutrice s'aperçoit qu'elle a dit une grosse bêtise.

On calme donc un peu le jeu.

Je refait une explication complète en lui intimant de ne pas m'interrompre et de me laisser aller jusqu'au bout de l'explication! En fait cela devient de plus en plus compliqué puisqu'à chaque fois il faut que j'explique également les nouveautés introduites par les précédents intervenants!

J'essaye ensuite de lui faire reformuler ce que je viens de lui expliquer. Et là, miracle, il semble que c'est compris.

Par contre elle me dit que là elle ne peut plus rien faire, qu'il faut que je fasse un courrier en recommandé pour expliquer et que cela va prendre du temps pour que cela soit résolu.

Je lui rappelle que le problème a été généré par Orange, qu'elle a un client qui va recevoir une facture qui ne le concerne pas (le fameux Gérard) avec un risque de voir encore la situation se compliquer si on traine car comme le fameux Gérard est maintenant indiqué en adresse de facturation, il lui suffit d'appeler pour gérer mon compte, voir le faire fermer…

Elle me dit que non puisque c'est moi le titulaire et je lui rétorque qu'à partir du moment où quelqu'un s'est permis de changer cette information cruciale tout est possible.

Elle en convient et me révèle enfin que c'est maintenant un tel mélange que en fait tout est possible y compris une interruption du service!

Elle se propose donc de faire elle-même un dépôt de réclamation et nous

passons encore 45mn à rédiger conjointement le bazar. Nous nous quittons vers 11:00… inch'allah mais re-re-pas youpi!

10 Février 14:00 :

Je reçois un appel d'Orange (le service Réclamation), je réexplique le bazar mais là cela va plus vite car mon interlocutrice a pris le temps de lire mon dossier ainsi que la réclamation déposée!

Elle s'engage à me rappeler dans l'après-midi… est-ce une lueur d'espoir que je vois poindre à l'horizon?

10 Février 17:00 :

Nouvel appel d'Orange, cette fois c'est la même interlocutrice elle m'indique ce qu'elle a fait:

- Elle a appelé le fameux Gérard pour qu'il ne s'inquiète pas si des fois il recevait une facture (je pense que le pauvre Gérard a dû tomber des nues car apparemment il n'a même pas internet!)
- Elle a annulé la commande du nouvel internet car impossible à rectifier
- Elle a passé une nouvelle commande mais qui ne sera livrée que le 19/02
- Elle a été obligé de changer mon numéro de client Internet car là c'était vraiment trop le bazar et qu'il y avait trop de risques

Je vérifie et en effet l'adresse de facturation est de nouveau OK, la commande est active… je conviens avec mon interlocutrice d'attendre encore une semaine que la commande soit livrée et le service activé avant de fermer la réclamation (car en fait j'ai un petit doute sur l'annulation de la commande)

11 février 08:00 :

J'avais raison d'avoir un doute.. Je viens de recevoir un mail me confirmant l'expédition de ma commande … vous savez, celle qui a été annulée!

Vérification faite sur Internet, j’ai bien 2 commandes actives, celle qui a été soit disant annulée et la nouvelle. Sur la première il y a marqué incident en cours… J’ai comme l’impression que je vais encore naviguer quelques temps sur des eaux agitées!

C’est beau la pré-retraite!