

NOM – Prénom : _____

Adresse : _____

Monsieur le Président d'Orange

Téléphone : _____

Mail : _____

Le 20 février 2018

Monsieur le Président,

Voici maintenant plus de six mois qu'Orange ne fournit plus les services pour lesquels nous payons chaque mois, dans la vallée des Entremonts, dans les villages de Saint Pierre d'Entremont Isère et Savoie et d'Entremont-le-Vieux.

Après une longue période de défaillances dans la connexion à Internet, actuellement, nous ne pouvons plus nous y connecter que par accident et depuis le 18 février, cela nous est même impossible en fonction d'où nous sommes situés.

Concernant le réseau mobile, la situation est identique, le réseau ne fonctionnant que quelques minutes par jour, par-ci, par-là...

Les appels multiples et répétés au service client n'ayant donné aucun résultat, nous nous adressons à vous.

Trouvez-vous normal :

- Que les artisans de la vallée des Entremonts soient obligés de se lever à 4h00 du matin pour accéder au réseau internet et faire leurs tâches administratives ?
- Que les collégiens, lycéens, étudiants, ne puissent plus faire et rendre leur travail personnel et en soient pénalisés ?
- Que les autoentrepreneurs, ne puissent plus fournir le travail pour lequel ils sont employés ?
- Que les écoles des villages ne puissent pas recevoir les messages des parents ou de l'académie ?
- Que les personnes âgées ou à mobilité réduite, ne puissent plus communiquer avec leurs proches et se retrouvent isolées ?
- Que les collectivités locales ne puissent plus assurer leurs missions ?

Nous ne pouvons pas, ici, faire la liste de tous les dysfonctionnements majeurs, importants et continus que nous subissons car cette liste est trop longue.

Le service client et le service technique nous proposent de faire des manipulations, les mêmes à chaque fois (oui, ce doit être dans leur arborescence de résolution) pour finalement nous dire : « il y a un incident dans votre secteur ».

Le service client nous demande d'installer sur internet une application pour réclamer un geste commercial, mais comment faire quand on ne peut justement PAS se connecter à Internet ?

Nous ne pouvons pas compenser par la 3G ou la 4G, car le réseau mobile ne fonctionne qu'épisodiquement.

A l'heure de la fibre et du satellite, vous ne pouvez pas nous informer d'une panne ou de travaux sur les réseaux Internet ou mobile, même par courrier ?

De plus, il est exaspérant qu'aucune compensation ou mesure de dédommagement ne soient directement proposées.

Aux vus de tous ces dysfonctionnements, les habitants de la vallée des Entremont vous demandent

- De dédommager financièrement chacun de vos abonnés concernés
- D'agir rapidement et de prendre les dispositions techniques nécessaires afin que les réseaux, Internet et Mobile soient de nouveau opérationnels, sans interruptions continues.
- De les informer systématiquement sur les interventions programmées que vous faites sur les réseaux

Pour conclure, notre revendication est la mise en place d'un réseau Internet et Mobile Orange efficace, fiable et stable.

Le _____

Signature