

M. CALMET Alain
Saint-Genis
26740 SAUZET
Tel 04 75 46 30 19 (quand le réseau Orange fonctionne)
Mob 06 322 687 00

Le 07 / 10 / 2019

M. Cedric O
Secrétaire d'Etat chargé du numérique
139 rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

Objet : Le réseau télécom d'un pays sous-développé

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

Pendant que vous faites des plans de développement de la fibre et de la 5G, dont l'enjeu est - je grossis à peine le trait - d'avoir assez de débit pour permettre aux parisiens de faire des jeux en ligne et de regarder netfix dans leur baignoire... je tiens à ce que vous sachiez que ici dans la Drôme, l'enjeu c'est d'avoir le téléphone et une connexion même très lente :

- pour payer notre URSSAF
- pour déclarer notre TVA trimestrielle
- pour permettre à mon fils (en prépa au Lycée du Parc, ceci est un clin d'oeil) de travailler, pas de jouer !

La première préoccupation de l' ARCEP devrait être la fiabilité, pas le débit, car si on peut très bien vivre sans regarder la télé, on ne peut plus rien faire sans téléphone ni aucune connexion.

Vous trouverez ci-joint une mise en demeure d' ORANGE (l'affaire certainement va très se régler au tribunal) et un courrier à l' ARCEP (qui comporte une idée d'amélioration).

Mais comme l' ARCEP n'a d'autorité que le nom, je doute fort de son impact sur ORANGE, j'aimerais savoir ce que vous comptez faire pour reprendre la main.

Bien cordialement,



A. CALMET

Copie à ma députée Alice THOUROT

M. CALMET Alain
Saint-Genis
26740 SAUZET
Tel 04 75 46 30 19 (quand le réseau Orange fonctionne)
Mob 06 322 687 00

Le 07 / 10 / 2019

ARCEP
14 rue Gerty Archimède
75012 PARIS

Objet : Le réseau télécom d'un pays sous-développé

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint une copie de mise en demeure adressée à Orange :

- outre le débit ADSL qui a été réduit de 8 à 2,1 Mbits sans prévenir
- j'en suis à 7 coupures depuis 1 an
- dont 5 coupures depuis janvier 2019
- dont 10+13 jours de coupure totale (sans internet ni téléphone) rien que sur les 2 derniers mois !

Internet est devenu indispensable pour tout (démarches administratives, payer ses factures, payer ses salariés), en outre je suis un artisan, je suis coupé de mes clients, pour comprendre mon état je vous laisse imaginer ce que serait l'ARCEP, ou un ministère, ou La Poste, ou Orange, sans téléphone ni internet pendant 23 jours !!!

Or ce qui fait toute la différence avec un pays sous-développé, ce sont les services publics : avoir des routes, l'eau, l'électricité, une poste, des télécoms.

Je vous écrit pour savoir ce que vous comptez faire pour éviter que Orange ne transforme la France rurale en pays sous-développé ?

Vous avez une part de responsabilité car vous autorisez des conditions générales qui sont trop laxistes et qui poussent Orange à ne pas prendre au sérieux le SAV :

- un taux de panne de 3 % c'est 22 heures de panne à chaque mois, c'est trop
- lorsque la fiabilité de 97 % n'est pas atteinte, rembourser au prorata, ce n'est pas une indemnisation, c'est juste à ne pas faire payer pour un service non rendu, encore heureux !!!
- où se trouve l'incitation à s'organiser pour réparer sous 24 heures ???

17.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 % ...

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint.

Ce contrat c'est du grand n'importe quoi.

Pour éviter les pannes longues qui sont les plus invalidantes – et puisque tout passe par l'argent - je vous suggère d'imposer une indemnisation sur la base de 30 jours par jour de panne, avec une franchise de 24 heures éventuellement portée à 48 heures en cas de jour férié :

Panne	Base d'indemnisation	Montant estimé
< 24 heures	/	/
2 jours	30 x 1 = 30 jours (le mois)	20-30 euros selon les offres
4 jours	30 x 3 = 90 jours (le trimestre)	40-60 euros selon les offres
7 jours	30 x 6 = 180 jours (le semestre)	120-180 euros selon les offres
13 jours	30 x 12 = 360 jours (l'année)	240-360 euros selon les offres
25 jours	30 x 24 = 720 jours (deux ans)	480-720 euros selon les offres


A vrai dire je crains que cette formule d'indemnisation 30 (J - 1) ne soit pas encore assez incitative, peut-être faudra-t-il passer à une formule quadratique par exemple $5(j - 1)^2$ plafonnée à 60 J :

Panne	Base d'indemnisation	Montant estimé
< 24 heures	/	/
2 jours	5 x 1 ² jours	3-5 euros selon les offres
4 jours	5 x 3 ² jours	30-45 euros selon les offres
7 jours	5 x 6 ² jours	120-180 euros selon les offres
13 jours	5 x 12 ² jours	480-720 euros selon les offres
25 jours	60 x 25 jours	1000-1500 euros selon les offres

Au moins vous vous donnerez une petite chance que Orange s'organise (matériel, stock de pièces de rechange, personnel...) pour assurer une continuité de service digne d'un pays développé.

De plus avec une formule quadratique due par chaque échelon, vous aurez aussi une chance que FREE ne mette pas à chaque fois 7 jours pour vérifier la panne avant de prévenir le gestionnaire de la boucle locale, j'ai quitté FREE pour cette raison : sur 2018 ça a rajouté 7 jours de panne à tous les coups.

Donc avant de faire des plans de déploiement de la fibre et de la 5G dont l'enjeu est de permettre aux parisiens de regarder netfix dans leur baignoire, ici dans la Drôme l'enjeu c'est d'avoir le téléphone et une connexion même lente pour payer notre URSSAF et déclarer notre TVA trimestrielle, merci de réagir vigoureusement.



A. CALMET

M. CALMET Alain
Saint-Genis
26740 SAUZET
Tel 04 75 46 30 19 (quand le réseau Orange fonctionne)
Mob 06 322 687 00

Le 07 / 10 / 2019

ORANGE
Service Clients SOSH
TSA 10018
59878 LILLE cedex 09

Lettre recommandée avec AR

Objet : MISE EN DEMEURE avant SAISINE DU TRIBUNAL DE PROXIMITE

Madame, Monsieur,

Depuis mon courrier 13/08/2019 la situation de n'est pas arrangée :

- la panne du 12/08 n'a été réparée que le 21/08 (soit 10 jours sans téléphone ni internet)
- une nouvelle panne du 27/09 devraient être réparée le jour même, puis le 30/09, puis le 04/09 (pièce n°3) aux dernières nouvelles le 09/10 (soit 13 jours sans téléphone ni internet, sous réserve que la réparation ne soit pas reportée une 4ème fois !!!)

Je passe donc en mode PRE-CONTENTIEUX.

Non respect du contrat, obligation de résultats, obligation de moyens

A titre de comparaison en 15 ans chez EDF j'ai connu 3 heures de coupure.

Chez Orange selon l'extrait de contrat ci-contre, vous vous arrosez le droit à 3% de panne soit 22 heures de coupure chaque mois, ce qui est déjà énorme.

Et même cet engagement lamentable vous n'arrivez pas à le tenir puisque rien que sur les 2 dernier mois j'ai déjà eu 552 heures de coupure !

17.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 % ...

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint.

Plus grave encore que votre manquement à votre obligation de résultats, vous ne vous donnez même pas les moyens de respecter votre propre contrat :

- à 5 reprise cette année vous m'avez rebranché à un répartiteur défaillant
- sachant cela vous n'avez même pas les pièces en stock pour réparer sous 24 heures
- ni même le personnel, il fait attendre des semaines, c'est impardonnable.

Dans ces conditions on ne peut plus parler de malchance mais d'une volonté délibérée d'économiser sur le matériel, sur les pièces, sur le personnel... au détriment d'un contrat que vous ne cherchez même plus à respecter et qui par conséquent est sans effet pour limiter votre responsabilité financière.

Calcul de l'indemnisation

Vous m'avez déjà versé une obole de 3 mois / 60 euros qui est insuffisante.

En effet si on peut supporter des coupures quand elles sont rares et réparés rapidement (22 heures maxi par mois selon votre contrat), les coupures qui se comptent en semaines sont insupportables, vous avez déjà multiplié par 3 votre quota de pannes annuelles, je demande un remboursement de l'année complète, il reste 9 mois / 180 euros.

Par ailleurs je ne peux plus vous faire confiance, en secours j'ai acheté un Hotspot Huawei 5770 + un abonnement 1 ans 4g 50 Go le tout au prix 190 euros.

Pour le temps perdu sur toutes ces pannes :

- sur les 3 premières pannes j'avais déjà perdu 9 heures (mon courrier du 13/08/2019)
- sur la 4ème panne
 - 5 heures de test à cause d'une panne intermittente qui demandait de relancer sans arrêt
 - 2 heures passées avec le technicien
 - 2 heures pour déménager un ordinateur chez mes parents
 - 10 heures (1 h par jour) pour m'y rendre en moyenne 2 ou 3 fois par jour
- sur la 5ème
 - 2 heures pour déménager un ordinateur chez mes parents
 - 13 heures (1 h par jour) pour m'y rendre en moyenne 2 ou 3 fois par jour
- sachant que vous facturez vos techniciens 68 euros pour 2 heures soit 34 €/heure, mon temps d'ingénieur ne vaut pas moins que le votre, je demande 43 heures x 34 €/heure = 1460 euros.

Enfin je suis artisan et perturber l'accueil téléphonique de mes clients pendant des périodes aussi répétées et aussi longues et aussi imprévisibles et sans cesse reportées... tout ceci est très préjudiciable, je demande 1500 € de dommages et intérêts.

Pour l'ensemble du préjudice que j'ai subi j'estime que vous me devez un total de 3330 euros.

Mise en demeure :

Par la présente je vous mets en demeure de me proposer une indemnisation décente qui couvre au moins 60 % du préjudice subi, à titre amiable, avant le 31/10/2019.

Passé ce délai nous ne serons plus dans le cadre amiable et je saisisrai le tribunal de proximité pour demander réparation de l'intégralité du préjudice subi plus les frais de justice prévus à l'article 700 du CPC.

Cordialement

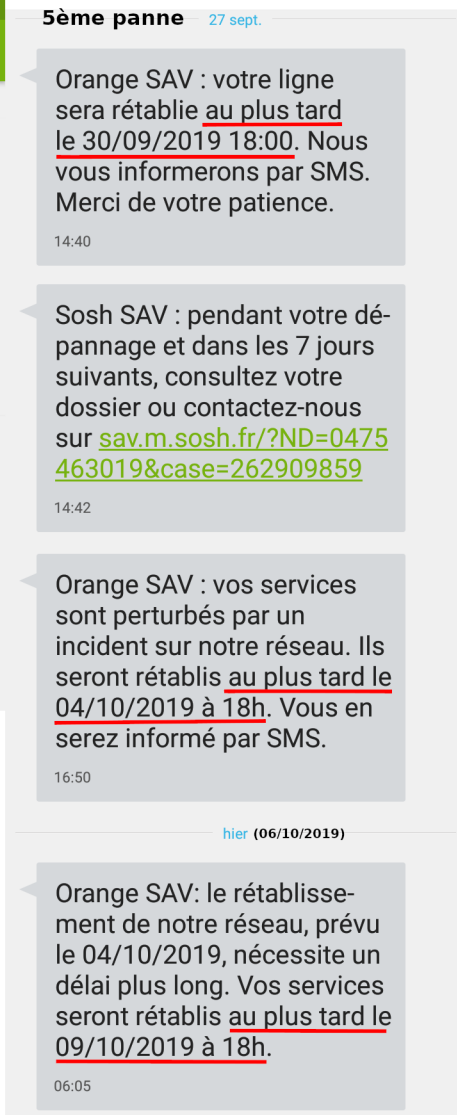


A. Calmet



**Panne du 12/08
signalée le 13/08
réparée le 21/08**

**10 jours sans téléphone
ni internet**



**Panne signalée le 27/09
non résolue le 27/09 reportée au 30/09
puis reportée au 04/10
puis reportée au 09/10...**

**13 jours sans téléphone ni internet
sous réserve qu'il n'y ait pas un 4ème report !!!**

P.S. : Le 10/10 matin le réseau n'est toujours pas rétabli, c'est à désespérer.