

**BROCHAND Michel**  
**Monthene**  
**01380 ST GENIS SUR MENTHON**

**St Genis le ... JUIN 2006**

**Tel 03 85 51 90 87**

**Email : mbrochand@worldonline.fr**

**AFFAIRE**

**FRANCETELECOM / WANADOO (ALICE)**

**Préparation du dossier pour le tribunal**

Page 2 et 3 Journée du Vendredi 28 AVRIL  
Page 4 Journée du SAMEDI 30 AVRIL 2006  
Page 5 Journée du Mardi 2 Mai 2006  
Page 6 Journée du Jeudi 4 Mai 2006  
Page 7 Journée du Vendredi 28 AVRIL  
Page 8 Journée du samedi 6 Mai 2006  
Page 9 Journée du Mardi 9 Mai 2006  
Page 10 Journée du Mercredi 10 Mai 2006  
Page 11 Journée du Jeudi 11 Mai 2006  
Page 12 Journée du Vendredi 12 Mai 2006  
Page 13 Journée du Mardi 16 Mai 2006  
Page 14 Journée du Mercredi 17 Mai 2006  
Page 15 Journée du SAMEDI 20 Mai 2006  
Page 16 Journée du Mardi 23 Mai 2006  
Page 17 Journée du Mercredi 24 Mai 2006  
Page 18 Journée du Vendredi 25 Mai 06  
Page 19 Journée du Mardi 30 Mai 2006  
Page 20 Journée du Jeudi 1 Juin 2006  
Page 21 Journée du Samedi 3 Juin 2006  
Page 22 Journée du Dimanche 4 Juin 2006  
Page 23 Journée du Lundi 5 Juin et Mercredi 7 Juin 2006  
Page 24 Journée du Jeudi 8 Juin 2006  
Page 25  
Page 26  
Page 27 Les Préjudices  
Page 28 Evaluation des préjudices

**Annexes :**

- 1 Courrier envoyé aux diverses directions de FranceTélécom le 29 04 05  
*FranceTélécom Bourgogne 21 Bd Voltaire 21080 Dijon*  
*FranceTélécom Rhône-Alpes 101 Bd Vivier Merle 69003 Lyon*  
*FranceTélécom Lyon Cours Gambetta 69 Lyon*  
*FranceTélécom Direction nationale 6 Pl d'Al Leray 75505 Paris*  
*FranceTélécom Cours Moreau 71000 MACON*
- 2 Courrier envoyé à ALICE le 29 04 05
- 3 Courrier d'ALICE daté du 30 04 06 reçu le 4 05 06
- 4 Courrier Wanadoo de bienvenue daté du 28 04 06 reçu le 10 05 06
- 5 Courrier reçu de WANADOO de résiliation du 29 04 06 reçu le 12 05 06
- 6 Facture WANADOO daté du 4 05 06 reçu le 16 05 06
- 7 Courrier reçu de WANADOO du 15 05 06 reçu le 17 05 06
- 8 Facture FranceTélécom (avec appels surtaxés vers Wanadoo et FranceTélécom)
- 9 & 10 Copies des AR
- 11 Courrier reçu d'Alice non datée reçu le 23 05 06

## Journée du Vendredi 28 AVRIL

Ma mésaventure du 28 avril de 9h52 à 20h20:

En février ma commune est enfin reliée à l'ADSL.

**Client chez ALICE** depuis 1998 (Worldonline devenu Tiscali puis Alice), J'ai logiquement pris un abonnement Haut Débit chez eux : AliceBox zone non dégroupée. J'ai un PC fixe relié par Câble et un portable relié en WIFI. Depuis je suis satisfait, vitesse 1,8 Méga (limité par les caractéristiques de ma ligne, et téléphonie illimitée (VOIP) de qualité correcte et sans coupure constatée. Hier vers 10H, je constate que le voyant VOIP de la Box est éteint, effectivement plus de téléphone. Quelques minutes plus tard je me rends compte que je n'ai plus de liaison Internet, ni sur le fixe ni sur le portable. J'effectue les manipulations d'usage, extinction de la Box, appui sur le reset à l'arrière, réinitialisation par le logiciel de configuration de la Box etc ... Toujours pas de connexion, pourtant le voyant DSL est allumé. Un rapide lancement du logiciel de configuration de la Box en mode expert montre que la ligne est OK mais qu'il est impossible d'obtenir une adresse IP.

A midi j'appelle la Hot line gratuite 1033, (longue attente) j'explique mon problème, le conseiller technique me fait réaliser quelques manipulations sur le PC avec le logiciel de diagnostic Alice, puis me fait éteindre le modem, malheureusement, le téléphone bien qu'utilisant la voie FranceTélécom est raccordé sur la Box donc coupure de la conversation.

Je rappelle un peu plus tard le 1033 (longue attente), autre conseiller, mêmes manipulations, puis me conseille de couper la Box durant ¼ d'heure pour la faire refroidir et de rappeler.

Pour quelle soit bien froide, je la place au réfrigérateur ! Après 20 mn, nouvel essai, même constatation.

Je rappelle un peu plus tard le 1033 (longue attente), autre conseiller, mêmes manipulations, Mais il va plus loin et vérifie la ligne (très longue attente musicale interrompue de temps à autre par des excuses de l'opérateur) Puis il m'annonce le verdict : **la ligne semble correct**, « d'ailleurs votre voyant DSL est bien allumé » mais elle a dû être **détournée par un autre opérateur à 9h52**, « Il faut que je fasse un dossier pour nos services techniques » nouvelle attente, quelques renseignements supplémentaires .... Puis il me dit que tout devrait fonctionner d'ici 15 jours !!! .

Perplexe, j'appelle les dérangements FranceTélécom 1013 et explique mon problème. L'opérateur très sympathique fait quelques tests et me dit **qu'effectivement j'ai été basculé sur Wanadoo ce matin !** Il me demande depuis quelle ligne j'appelle et promet de me rappeler.

Au bout d'une heure toujours rien (j'attends toujours !) je rappelle le 1013, autre conseiller nouvelle explication, Il me conseille d'appeler le 3900.

J'appelle donc ce numéro (Payant) et on me confirme que je suis abonné chez eux avec un numéro de client (117 157 244) depuis le 27 avril ! Protestation de ma part. rien y fait. On me conseille d'appeler le 0892699114.

J'appelle donc ce numéro (payant), j'explique, mais c'est le service dépannage et il ne peuvent rien faire, il faut rappeler le service commercial.

J'appelle donc ce service (payant), nouvelle explication de ma part. Pour vérification de mon identité, il me demande le montant de ma dernière facture FranceTélécom. Il constate qu'effectivement je suis abonné chez eux, comment ? Mystère ! La seule chose qu'il peut faire à son niveau c'est d'annuler mon abonnement immédiatement en m'assurant que je ne recevrai aucune facture !! (Je confirme ma résiliation c'est déjà ça !)

A tout hasard, je rappelle le 1013, opératrice moins sympathique qui m'envoie sur les roses !

Je rappelle Alice au 1033 (attente) service technique, explications ... « dans votre cas il faut consulter le service commercial .. Je vous bascule .... » (Longue attente)  
Nouveau correspondant (re explications ) « ... oui mais je ne peux rien faire pour vous tant que le service technique n'a pas confirmé la coupure de ligne » J'insiste, il consulte ou se déplace puis me dit que c'est OK, que l'on va s'occuper de ma ligne et me donner en attendant quelques heures gratuite en bas débit ... attente .... « désolé, mais ma base de donnée a plantée rappelez dans ¼ heure » je lui dis qu'il est 20h00 , qu'il va encore falloir reprendre l'explication depuis le début avec un nouveau correspondant comme X fois depuis 10h00. Il me rassure en laissant une note dans mon dossier pour le suivant.

Je rappelle Alice au 1033 (attente) service commercial, donne le minimum d'info et demande la consultation de la note, tout se passe bien, mais cette fois l'opératrice me demande de confirmer par écrit le rétablissement de ma ligne. Elle me confirme qu je vais recevoir un mail confirmant mon nouvel accès provisoire en bas débit avec le numéro de téléphone et les paramètres de connexion. Je remercie, mais en réfléchissant je me dis que je n'ai plus d'Internet et qu'il va falloir aller chez un voisin pour récupérer cet Email !  
Mais je retrouve les paramètres d'un très très ancien compte chez FREE accès libre. Il fonctionne ! Et je récupère mon email

### **Conclusion provisoire :**

**Alice :** assez bien dans l'ensemble (ils ne sont pour rien dans cette mésaventure)

**Wanadoo :** **Pas de mots pour qualifier un tel comportement, je n'ai jamais demandé quoi que ce soit chez eux, j'ai d'ailleurs un engagement pour un an chez Alice (février 2007) !**

## Journée du SAMEDI 30 AVRIL 2006

Courrier recommandé avec A/R à ALICE (*voir annexe*)  
demandant la reconnexion de ma ligne.

Courrier de réclamation à France TéléCom (*voir annexe*)

Habitant dans l'Ain (Rhône-Alpes) mais le central étant sur Macon (Bourgogne)  
j'envoie ce courrier à :

- Direction régionale LYON (2 adresses différentes)
- Direction régionale de DIJON
- Direction Nationale à PARIS demandant la reconnexion de ma ligne.
- Agence de Macon

Ce courrier demande :

- **des excuses,**
- **des explications:**
  - Qui à donné l'ordre à 9h52 le 28 Avril de débrancher**
  - ma connexion du réseau Alice pour la basculer sur le réseau Wanadoo ?**
- **D'où vient mon inscription à Wanadoo ?**
- **une copie de ma demande d'abonnement ?**
- **Ce qu'ils envisagent comme compensation des dommages subits**  
**et à subir avant la remise en ordre.**

## Journée du Mardi 2 Mai 2006

Réception d'un **colis**.

Rien sur le paquet n'indique la provenance.

Ouverture du colis :

C'est **une LIVEBOX WANADOO !!**

## Journée du Jeudi 4 Mai 2006

Réception d'un courrier ALICE (*VOIR ANNEXE*)

m'indiquant QUE les **frais de rétablissement** de ma ligne s'élèveront à **99 Euros**.

Et que quoi qu'il arrive j'ai un engagement d'un an et **je continuerai à être facturé par Alice** pour mon abonnement !

## Journée du Vendredi 5 Mai 2006

15 h : appel téléphonique chez Alice (Longue attente mais GRATUIT))  
je demande ou en est mon dossier ?

L'opératrice le consulte, rien n'a bougé depuis 8 jours, ma lettre recommandée n'est encore pas parvenue dans mon dossier.

Je demande Qui va rebrancher ma connexion au bon endroit ? Silence..

*(Ça n'est pas prévu dans les formules types toutes prêtes pour les réponses)* puis réponse : FranceTélécom.

Je reformule ma question ... silence ... puis réponse Alice !!

Elle me conseille de patienter ...

15 H15 Appel à FranceTélécom 1013 (Gratuit)

Ma ligne fonctionne puisque j'appelle ! Donc on ne peut rien pour moi !

J'insiste et relate mon problème, Le conseiller compatit et me donne quelques pistes,

Des adresses email et deux numéro Wanadoo :

Le 0892699221 le Contentieux

Le 0892699114 le service commercial (déjà testé)

15H35 j'appel donc le contentieux (Payant)

Charmante opératrice qui comprend parfaitement mon problème, consulte mon dossier, confirme ma résiliation le jour même de ma pseudoinscription , retrouve mon numéro de «soit disant client \_117 157 244\_» et me donne un numéro d'affaire « 180793167 » . Elle me bascule au service technique (M Karl Drovi ?) qui me redemande ... tout ! , je lui dis de consulté le dossier de l'affaire « 180 793 167 » ... attente .. **Et promesse d'un rétablissement Normal de ma ligne par FranceTélécom sous 24 Heures !**

## Journée du samedi 6 Mai 2006

Toujours pas de retour des accusés de réception de mes lettres (8 jours)

16h30 les **24 heures sont écoulées** et pas de rétablissement de ma ligne

## Journée du Mardi 9 Mai 2006

Vers 13H00 appel chez Alice pour savoir ou en est la réactivation de ma ligne

Réponse : Toujours pas reçu ma lettre recommandée du 29 avril

Patientez !

Appel chez Wanadoo 0892699221 (payant) service contentieux

Qui me renvoi vers le service technique (longue attente)  
service qui me dit que ma ligne est libérée et qu'il faut voir avec le  
service commercial au 0892699221

Appel au 0892699114 (opératrice Imen ... je vais faire une réclamation...

Je demande à parler à un chef ... Impossible !  
Essayer de revoir avec FranceTélécom  
(puis opératrice Anne-Marie Durret)

Appel au 1013 (Cyndi) Bonne écoute mais ne peu rien faire ..

Voir dans votre cas les commerciaux

Appel au 1014 (opératrice Caroline) re-explication, **ma ligne est libérée par Wanadoo,**

**il n'y a plus qu'à replacer ma ligne dans l'état ou elle était avant  
votre erreur le 28 Avril à 9h52 !** Compréhension,  
il faut remettre le dossier entre les mains d'un responsable,  
mais elle est en réunion (2 de suite) elle vous rappellera Vers 16h30

18h25 je reçois enfin un appel de la responsable commerciale de l'agence France Télécom  
de Macon. Examen du dossier.. elle me dit quelle est désolée, et me donne un  
nouveau numéro de réclamation le **23 53 520** , je serai prévenu par courrier des suites  
de cette réclamation et je peux toujours écrire à

### **FRANCETELECOM**

**Agence Bourgogne-FrancheCompté**

**Service réclamation**

**TSA 20001**

**59873 LILLE CEDEX 9**

Elle me confirme que je suis déconnecté du réseau Wanadoo, je lui dis que non car j'ai  
toujours mon voyant DSL allumé !

en réponse elle me dit que si ce n'est pas réalisé ce le sera dans les prochaines heures  
et que maintenant il ne peuvent absolument plus rien pour moi , la suite dépend  
uniquement d'ALICE.

## **Journée du Mercredi 10 Mai 2006**

*Réception d'un courrier de Wanadoo daté du 28 Avril mais posté le 9 mai 2006  
Confirmant ma souscription à Wanadoo et me donnant mes paramètres de connexion !*

*Voir annexe*

## **Journée du Jeudi 11 Mai 2006**

Reçu l'accusé de réception de la lettre recommandée d'ALICE (envoyée le 29 avril 2006)  
Tamponné reçue le 04 Mai 2006-05-12

Envoi d'un email a l'assistance d'ALICE pour savoir ou en est la réactivation de ma ligne

## Journée du Vendredi 12 Mai 2006

Réception d'un courrier de WANADOO daté du 29 Avril 2006 (posté le 9 Mai) confirmant la résiliation de mon pseudo abonnement

Voir annexe

15 H appel chez Alice pour savoir ou en est la reconstruction de ma ligne

L'opérateur (assez compétant sans réponses toutes prêtes) fait des recherches et me dit qu'il n'y a plus de trace de ce problème dans mon dossier ! Je ne comprends pas bien toutes ses explications : il semble qu'il y a eu croisement des intervention entre FRANCETELECOM et ALICE .

Il se charge de faire remonter ma demande au service compétant et me dit que ça peut durer encore 15 Jours !!

Il me donne toutefois encore quelques heures gratuite en bas débit !!

Visualisation de mon courrier email du jour

Réponse de ALICE à mon email d'hier daté de ce jour 10h00

(Demande d'assistance technique [#5758583]):

*Cher Michel Brochand,*

*Nous avons bien reçu votre demande concernant la réactivation de votre ligne ADSL et nous vous en remercions.*

*Nous vous informons qu'une procédure de vérification approfondie de votre ligne ADSL a été envoyée à notre organisme spécialisé.*

*Cette demande est actuellement en cours de traitement et nous sommes toujours dans l'attente d'un complément d'information.*

*Soyez convaincu que nous mettons tout en oeuvre afin de corriger ce défaut et vous permettre de bénéficier à nouveau de tous nos services dans les plus brefs délais.*

*Nous vous remercions de votre patience.*

*Nous restons à votre disposition pour toute question ou suggestion.*

*Cordialement,*

*Carmen*

--

## Journée du Mardi 16 Mai 2006

Réception d'une facture de WANADOO daté du 4 Mai 2006 (postée le 12 mai 2006)  
pour le moi d'Avril 2006

Facture 11201876509 (voir annexes)

Je découvre le forfait et les options de mon pseudo abonnement :

-Accès à Internet

-Option Téléphonie illimitée

-Option Location LiveBox

-Option enfants 2-6 ans ! (*les miens ont 36 ans et 29 ans !!*)

Le règlement devant s'effectuer par TIP joint.

## Journée du Mercredi 17 Mai 2006

Réception d'un Courrier de Wanadoo daté du 15 Mai 2006 posté le 16.Mai.06.  
Compte 117157244 Dossier 181058963 (voir annexe)  
qui m'informe de la confirmation de ma demande d'abonnement elle à bien été prise en compte avec plaisir me dit-on !)

J'ai d'autre part un avoir de 1Euro33

Je Téléphone à ALICE 1033 (Gratuit) services techniques pour savoir ou en est la réactivation de ma ligne.

Re explication de mon affaire ....

Bonne écoute mais pas le bon service, ... voir avec le commercial

On me bascule sur le commercial,

Re explication de mon affaire ....

Bonne écoute mais pas le bon service voir le service Fidélisation ou résiliation ?  
(je n'ai pas bien compris)

Re explication de mon affaire ...

Bonne écoute Mais « Ah ,.. vous avez une BOX.. ce n'est pas le bon service »

On me bascule sur un autre service

Opérateur M Adin

Re explication de mon affaire

« Je consulte ..... »

Longue attente

« il faut faire le 1033 \*1 .. ;»

je proteste, je dis que je l'ai déjà fait de nombreuse fois depuis 3 semaines !

Rien n'y fait

Il me dit qu'il faut d'abord passé par une résiliation puis une réinscription !!!

Et qu'il faut appeler lundi (pas avant) le 1033 \*1

Je suis au bord du suicide !

## Journée du SAMEDI 20 Mai 2006

Réception d'un email d'Alice (habituelle m'informant que ma facture est disponible sur leur site dans la rubrique « mon compte »

Je visite la rubrique mon compte sur Alice service.

J'ai une surprise dans la rubrique mon abonnement :

Je découvre que je ne suis plus en ADSL mais en accès libre bas débit

Donc appel Alice au 1033 \*1

9a ne convient pas il faut faire le \*2

Longue attente, opératrice explication ... Consultation d'un supérieur

Conclusion : il faut renvoyer le Modem pour finaliser la désinscription

Avant la reconstruction de la ligne avec une nouvelle inscription !

Je fais donc rapidement un colis (samedi départ des colis avant 11h30) et je revoie mon ALICE BOX en recommandé

Avec AR (Voir annexe) à L'adresse :

**Alice service client**

**BP 80602**

**13572 MARSEILLE CEDEX 02**

## **Journée de Mardi 23 Mai 2006**

Réception d'un courrier d'Alice non daté posté le 22 mai 2006 m'informant que ma demande de résiliation à bien été prise en compte

## **Journée de Mercredi 24 Mai 2006**

Réception d'un email d'Alice :

*Madame, Monsieur,*

*Vous avez été en relation avec le Service Clients d'Alice par le 10.33. Nous fermons la demande que vous aviez formulée par mail auparavant, en espérant y avoir également répondu lors de votre appel.*

*Les équipes du Service Clients restent à votre disposition 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.*

*Merci de votre fidélité*

*Stéphanie Joëlle*

13H Appel chez Alice (1033) pour savoir si mon modem à été reçu.

Opératrice Claire (peu compréhensive !)

Réponse :

« ....NON rien dans votre dossier

Compter 2 semaines pour l'inscription à votre dossier et ensuite 2 à 3 semaine pour

Que la nouvelle inscription soit effective .... »

-vive protestation de ma part.

-« .. de toute façon vous êtes en non dégroupé et vous avez toujours le téléphone !

- Oui mais vous continuez de me prélever pour un service que je n'ai plus !

- Promesse d'un futur geste commercial au rétablissement de la ligne

En attendant j'obtiens encore 2 ou 3 heures gratuites (à voir sur mon compte Réciprok)

## Journée du Vendredi 26 Mai 2006

Réception d'un appel téléphonique vers 18h30 du service client Wanadoo me **présentant toute les excuses de la société Wanadoo/FranceTélécom.**

Je remercie et précise qu'à la date d'aujourd'hui j'en suis à 1300 euro de préjudice par leur faute !

Etonnement de l'opératrice .... il faut écrire au service client :

*WANADOO*  
*Services client*  
*33734 BORDEAUX CDX 9*

Je dis que l'on m'a déjà communiqué une adresse FranceTélécom à Lille pour ma réclamation.

Réponse : envoyez un double

## Journée du Mardi 30 Mai 2006

- Vérification sur les services de la poste de la réception du modem par Alice  
Il a bien été réceptionné le 23 mai
- Envoi d' email à Alice

*J'ai retourner mon modem  
il à été reçu par vos service le 23 mai  
quand puis je recommencer ma procédure de réinscription pour la réactivation de ma  
ligne ?  
Merci*

-Réception d'une réponse :

Subject: Demande d'assistance technique [#5788631]  
*Monsieur BROCHAND Michel,*

*Nous avons bien reçu votre demande concernant \*\*\*\*\* et nous vous en remercions.*

*Vous pourrez des le 01/06/06 nous contacter afin de faire les  
démarches de souscription.*

*Nous restons à votre disposition pour toute question ou suggestion.*

*Cordialement,*

*Ludovic F.*

--

## Journée du Jeudi 1 Juin 2006

Suite à l'email reçu j'appelle le 1033 \* 1

« ... Impossible de souscrire à nouveau votre résiliation n'est pas effectuée complètement, contacter le service client au 1033 \* 2 »

Je fais le 1033 \* 2 (très longue attente)

« ... effectivement vous pourrez vous réabonner le 3 Juin ..... »

Pas de protestation de ma part je sais que cela ne sert à rien  
Mais je maudis **FranceTélécom/Wanadoo/ORANGE** de plus en plus

## Journée du samedi 3 Juin 2006

Mono compte bancaire est débité de 33euro par Alice (Télécom Italia)  
Je vais voir ma facture sur la site Alice dans la rubrique mon compte  
Mais impossible étant considéré en ce moment comme sans abonnement  
J'obtiens le message suivant :

*Vous bénéficiez actuellement de l'offre 'Totale liberté'.*

*Attention : vous devez être abonné via un abonnement Forfait pour bénéficier de Alice kiosque services*

*Pour en profiter, n'attendez plus : changez d'offre d'abonnement à Internet avec Alice !*

Nous sommes le 3 juin je tente donc une réinscription.

Appel au 1033 \* 1

« ...impossible voir service technique ... »

Appel au 1033 \* 3

« voir service résiliation ... »

Appel au 1033 \* 5

« ... tout est en ordre pour une réinscription , je met une note dans votre dossier, vous pouvez faire une réinscription immédiatement au 1033 \* 1 ... »

Appel au 1033 \* 1

« oui c'est possible .

on commence la procédure de réinscription .....

puis à la fin NON c'est pas possible avant 15 jours »

Protestation de ma part ... réponse peut être 2 jours !!!

Je rappelle le 1033 \* 5

Opératrice Valérie

Des excuses ... et indication que je vais recevoir une lettre de confirmation sous 3 ou 4 jours !!

## Journée du Dimanche 4 Juin 2006

Su le site Alice je constate que je n'ai plus de compte, j'en déduis que cette fois, mon compte est totalement résilié !

Appel au 1033 \*2

Opératrice Valérie : bonne écoute, recherche, ... c'est en bonne voie, mais pas totalement terminé.

Rappelez vers 17h je laisse une note sur votre dossier pour mon collègue

17H appel au 1033 \*2

Opérateur Nidial : Je ne comprends la note de ma collègue faites le 1033 \*1

1033 \*1 explication, « .... Désolé, je ne sais pas qui vous à dit ces bêtises mais je ne peux rien faire pour vous ... » je vous bascule sur le bon service

je retombe sur Nidial « je consulte mon supérieur .....» longue attente ... désolé mais il faut attendre Jeudi !!!

## **Journée du Lundi 5 Juin 2006**

Relance par email

Réponse

*Cher Michel Brochand,*

*Nous avons bien reçu votre demande concernant votre abonnement Alice et nous vous en remercions.*

*Nous vous informons qu'une procédure de vérification approfondie de votre abonnement Alice a été envoyée à notre organisme spécialisé.*

*Cette demande est actuellement en cours de traitement et nous sommes toujours dans l'attente d'un complément d'information.*

*Soyez convaincu que nous mettons tout en oeuvre afin de corriger ce défaut et vous permettre de bénéficier à nouveau de tous nos services dans les plus brefs délais.*

*Nous vous invitons à patienter et vous remercions de votre compréhension.*

*Nous restons à votre disposition pour toute question ou suggestion.*

*Cordialement,*

*Simona*

--

## **Journée du Mercredi 7 Juin 2006**

Je décide d'appeler tous les jours

Appel au 1033 \*2

Opératrice Tourime Réponse « Patientez 48 Heure »

## **Journée du Jeudi 8 Juin 2006**

Appel au 1033 \*1

Non, je ne peux pas vous réinscrire vous êtes encore en attente « acceptation facturation »  
J'explique que cela dure depuis des semaines.  
« Ha, ce n'est pas normal rappeler le service client et dixit \_secouer\_ leur les plumes ..... »

appel au 1033\* 2 puis 5

peu sympathique, réponse habituelle « ..Patienter » et on me raccroche !!

appel au 1033\* 2 puis 3

Opératrice Hasna , plus sympathique, consulte le dossier en profondeur, me demande si j'ai bien envoyé le modem,  
- oui vous l'avez reçu le 22 mai  
- ...  
- effectivement il a du y avoir un bug informatique concernant la réception du modem ce qui vous laisse anormalement en « acceptation facturation »

## **Journée du Samedi 10 Juin 2006**

Appel au 1033 \*1 opératrice Régine

Toujours pas possible en attente « acceptation facturation » faire 1033 \*2

Appel 1033 \* 2 puis 3

Je fais remonter l'information ..... mais essayez le \*5

Appel 1033 \*5 (résiliation)

Longue attente opératrice Imen

Toujours pas possible en attente « acceptation facturation » contacter le Service résiliation !

Appel 1033 \*5 (résiliation) bonne écoute , consultation du supérieur, « ... effectivement c'est anormal , on place votre dossier en urgence ... »

## Journée du Dimanche 11 Mai 2006

Appel 1033 \*1

Toujours pas possible « ...patientez quelques jours je vous rappellerai moi-même.. »

Appel 1033 \* 2 puis 4

« ... avez-vous reçu une notification de perte de ligne de France télécoms ? »  
- Heu ... non

Je vous bascule au service commercial

Opératrice Hasna

« .. il faut compter 2 mois » !

je demande quelques heures en bas débit

« ... non vous êtes en attente acceptation facturation ce n'est pas possible. »

J'insiste

Longue attente

J'obtiens quelques heures



## Les Préjudices

Perte de temps considérable !

Non suivi possible de mes affaires :

- comptes bancaires
- assurance crédit
- placement financier
- Sécurité sociale et mutuelle
- Impôts
- 

Impossible de mettre à jour mon site Internet utilisé en grande partie à des fins professionnelles.

Perte du lien familial, amical et professionnel

- téléphone illimité
- visiophone
- Aucun accès possible à la messagerie pour de longues pièces jointes

Perte des activités de loisir

- réservation des sorties
- réservations de vacances
- informations générales et culturelles

Pertes professionnelles

- Source d'information
- Lien professionnel avec mon administration, mes collègues
- Lien professionnel avec mes élèves

Impossibilité d'accéder à tous les services ALICE

- paiement toujours prélevé chaque mois
- le premier d'entre eux étant le service téléphonie et le suivant l'Internet Haut débit
- 
- 

Frais de correspondance, d'envoi de colis et déplacement à la poste ( 18 km à A/R) à chaque envoi

## Evaluation des préjudices

Remise en service facturée par Alice	99€
Mois de facturation Alice non utilisé	59€98
Frais téléphoniques divers (appel hot line)	24€
Frais de retour LiveBox, retour AliceBox , frais de correspondance et déplacement (poste à 15 Km A/R)	80€
Non suivi de mes affaires, de mes comptes etc..	100€
Perte pour non achats en ligne, activité loisir, vacances	50€
Perte de temps passé à résoudre les problèmes	500€
 Préjudice moral (énervement atteinte à ma santé)	 500€
.....	
.....	
<hr/>	
<i>Total</i>	<i>1382,99 €</i>