



Retrait du câble ADSL pour celui de la fibre

Par oracle12

Bonjour à tous,

xxxxx et son sous-traitant m'ont retiré le câble ADSL fin mars pour passer celui de la fibre.

Sauf que depuis cette date je suis sans internet car ils n'arrivent pas à me connecter; c'est prévu ce coup-ci pour le 20 mai.

Il paraît que cette pratique est interdite; y'a t'il un article de loi allant dans ce sens?

Merci à vous!

Par yapasdequoi

Bonjour,

Que le cable ADSL (qui est en fait le cuivre qui servait au téléphone fixe) soit supprimé ou pas, il est devenu inactif lorsque vous souscrivez la fibre.

L'installation de la fibre nécessite le passage d'une fibre optique par le même chemin que le cable cuivre, et le branchement au réseau fibre, puis la mise en service de votre box.

Une interruption de connexion à internet n'est pas rare si des problèmes techniques surviennent. Faites appel au service client de votre FAI.

En général ils vous fournissent un moyen alternatif d'accès à internet (5G par exemple) et/ou un dédommagement le temps de résoudre la panne.

Si besoin faites lui un courrier RAR puis signalez à l'ARCEP.

[url=https://jalerte.arcep.fr/]https://jalerte.arcep.fr[/url]

ou encore saisissez le médiateur

[url=http://mediation-telecom.org/]http://mediation-telecom.org[/url]

Par oracle12

Bonjour,

Merci de la réponse.

J'ai appelé le FAI plusieurs fois et à chaque fois ils me demandent d'attendre...

Ils m'ont bien proposé l'Airbox mais j'ai un mauvais réseau à l'intérieur du domicile.

Par yapasdequoi

Evidemment téléphoner ne sert à rien. Un courrier RAR est souvent plus efficace.

Par oracle12

J'ai également envoyé un recommandé il y'a une dizaine de jours.

Sur le suivi en ligne, il est indiqué que l'envoi a été réexpédié à la demande du destinataire vers l'adresse de son choix...

Par yapasdequoi

Le recommandé vous sert simplement de préalable à la saisie du tribunal si rien ne se passe.

Par Rambotte

Bonjour.

Il paraît que cette pratique est interdite

On vous a retiré l'ADSL dans quel contexte ? Migration vers la fibre volontaire ou imposée ?

Il faut savoir qu'il y a un programme de démantèlement du réseau cuivre (support de la résiduelle téléphonie commutée qui n'a pas encore disparu et de l'ADSL).

Ce démantèlement (prévu terminé en 2030) est bien sûr légal et validé par l'autorité de régulation.

Par oracle12

Bonjour,

Oui passage de l'ADSL à la fibre suite à un démarchage d'un commercial à domicile.

Ils ont retiré une partie du câble ADSL (du regard jusqu'au domicile) sûrement pour s'en servir comme tire-fil.

Plus d'Internet depuis fin mars et normalement rendez-vous ce lundi 20 mai...

En croisant les doigts...

Par Rambotte

Juste pour information, c'est votre opérateur qui vous a démarché pour changer de technologie, ou c'est un autre opérateur qui vous a convaincu de changer de fournisseur et s'est chargé de résilier auprès de votre ancien opérateur ?

Par yapasdequoi

Plus d'Internet depuis fin mars

Qu'est-il prévu sur le contrat dans ce cas ? Il doit y avoir une alternative proposée comme une carte 5G par exemple.

Par oracle12

Ils m'ont proposé l'Airbox; mais pas intéressé car mauvais réseau à mon domicile

Par yapasdequoi

Ok. Mais ils ont proposé une solution...

Avez vous saisi le médiateur ?

Par oracle12

Bonjour,

Non pas encore.

Un rendez-vous est prévu ce lundi, je verrai ce que ça donne...

Bon week-end!

Par yapasdequoi

Lundi est férié...

Par oracle12

J'ai une confirmation de rendez-vous d'Orange et Sogetrel pour demain.

Un technicien est même venu pour ma soeur un jour férié en mai.

Par yapasdequoi

Tant mieux. Vous nous tiendrez au courant de la suite.

Par oracle12

Bonsoir,

Ça y'est; activation faite ce jour !!!
Il ne me reste plus qu'à contacter Orange pour le dédommagement...

Par yapasdequoi

Bonne nouvelle.
Mais ne rêvez pas trop à une indemnisation ayant refusé la solution alternative.

Par oracle12

Bonjour,
Je viens de les contacter.
Normalement ça sera les 2 mois remboursés + 10 euros de remise par mois pendant 1 an (en plus des 9 euros par mois lors de la réalisation du contrat).
Il faut juste que je les rappelle après la prochaine facture.
Merci à vous tous!

Par yapasdequoi

Alors tant mieux. Vous n'aviez donc pas besoin du forum, les accords contractuels suffisent en général.