



MAIRIE
DE
MERCUER
07200

Tél. : 04.75.35.43.78
Fax : 04.75.35.51.63
Mail : mairie.mercuer@wanadoo.fr
Site internet : www.mercuer.fr

Le 27 juillet 2017
Le Maire de Mercuer
à

Orange Service Clients Internet
TSA 10018
58878 LILLE Cedex 09

LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION

Madame, Monsieur,

Depuis le 8 juin 2017, une partie de vos abonnés de notre commune supporte une panne de téléphonie/internet et, pour certains qui la reçoivent par internet, de télévision. Je me permets d'employer le présent car à ce jour six foyers n'ont pas retrouvé l'usage normal de ces moyens de communications.

Alerté immédiatement par les administrés et moi-même, le service clients d'Orange connaissait le problème au plus tard le 9 juin. La réparation partielle du réseau est intervenue le 13 Juillet.

Je trouve déplorable qu'une société comme la vôtre ne soit pas plus réactive quand survient ce genre de situation. Après discussion avec vos techniciens et ceux de votre sous-traitant la société Constructel, il apparaît que vous aviez connaissance depuis longtemps que cette panne pouvait arriver. Pour mémoire, un câble sous-terrain très ancien présentait de nombreux dysfonctionnements. Un programme de remplacement était prévu et reporté d'année en année puisque tout fonctionnait à peu-près bien. Sauf qu'il est arrivé ce qui était prévisible, c'est à dire la grosse défaillance avec un peu plus de deux cents foyers privés de téléphone et internet. Le plus beau de l'histoire arrive quand nous apprenons que le dossier concernant la réparation de votre réseau devait passer en commission car le coût de la réparation était trop important ce qui reportait, bien sûr, l'intervention de votre personnel.

Je ne conçois pas que vous puissiez laisser près de la moitié d'un village sans moyen de communications. Bon nombre de vos abonnés concernés sont des personnes âgées qui ont des systèmes de télésurveillance à domicile et inutile de vous dire que sans ligne téléphonique, ça ne risque pas de fonctionner. La période durant laquelle la panne a duré correspondait à un moment de fortes chaleurs et beaucoup de monde se trouvait dans l'impossibilité de contacter qui que ce soit, en urgence, en cas de malaise. D'après ces éléments, je pense que pour vous il pourrait y avoir d'autres préoccupations que celles financières pour juger de l'urgence ou non d'une intervention.

Maintenant, puisque je parle finances, j'espère que les dédommagements que vous allez effectuer à tous ces abonnés seront à la hauteur des désagréments occasionnés. Pensez que pendant plus d'un mois, les habitants de Mercuer ont payé des abonnements pour des prestations dont ils n'ont pas pu bénéficier. Il me semblerait juste que vous remboursiez tout le monde à hauteur de leurs abonnements respectifs, que vous remboursiez, pour ceux qui sont concernés, les abonnements de télésurveillance à domicile inefficaces pendant tout ce temps, et de ne pas oublier le bon geste commercial qui serait apprécié par tous et qui permettrait à chacun d'oublier les mauvais moments passés à attendre. Pour apporter un peu de légèreté à mes propos, il n'est peut-être pas utile de convoquer une commission pour savoir si ma demande ne sera pas trop onéreuse.

Juste un dernier reproche concernant votre communication. Bon nombre d'abonnés ont contacté votre service clients par le 3900 ou directement à la boutique Orange d'Aubenas. Tout a été dit pour expliquer la panne mais jamais la vraie raison : du vol de câble aux actes de vandalisme pour seuls exemple. Ensuite, vous pouvez dire à votre personnel interrogé sur vos problématiques qu'il n'est pas utile d'envoyer vos clients à la mairie pour qu'ils nous fassent part de leur mécontentement, pour que nous leur donnions des explications et que nous leur apportions des solutions. Je n'ai jamais vu d'élus, d'agents des services techniques municipaux intervenir sur votre réseau pour le réparer. C'est à vous d'assumer le manque de services et non aux collectivités locales.

Je vous remercie de votre attention et reste dans l'attente de votre décision quant aux compensations financières.

Veillez croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Maire,

Didier BÉRAL.