

Une des caractéristiques de la violence symbolique exercée par les opérateurs, c'est qu'elle est difficilement observable et objectivable. Elle est quasi-impossible à retranscrire tellement la réalité dépasse la fiction la plus kafkaïenne.

Alors voici le compte-rendu de mes déboires en tant que particulier. **C'est fastidieux, quasi-impossible à lire, c'est dire si c'est difficile à vivre.** Ça ne servira sans doute à rien, puisqu'en plus, les engagements (légaux et contractuels) des opérateurs vis-à-vis de la puissance publique font long feu depuis bien longtemps. Mais j'en ai marre de voir passer tout cela sous le radar, dans un non-dit généralisé et officialisé, une espèce de consensus mou mortifère dont, pour ma part, je refus d'être complice.

Et vous ?

## LE 13 MAI 2020 :

Avant d'être « pris en charge » par un « conseiller », il nous est demandé de nous identifier.

**À chaque fois,** le conseiller vous le re-demande à nouveau....On gagne du temps....

J'ai enlevé l'identité de l'opérateur (parce qu'en plus il aurait le culot de faire un procès, n'en doutons pas)

*Vous entrez en conversation avec Hervé.*

*Hervé*

*at 21:43, Mai 13 :*

**Bonjour, bienvenue sur l'eChat « ..... », je suis Hervé.que puis je pour vous ?**

*delforge*

*at 21:44, Mai 13:*

bonjour, la boîte internet a l'extérieur, sur la rue, pas la mienne, est ouverte a tout vent depuis des mois. A chaque fois qu'il pleut internet est coupé c'est quand même très anormal. Merci Là, la pluie s'est calmée et donc cela fonctionne, des qu'il y a une averse, plus rien....

*Hervé*

*at 21:45, Mai 13:*

**Avez vous déjà signalé ce souci ?**

*delforge*

*at 21:46, Mai 13:*

bin je suis en train de le faire, c'est la 2eme fois qu'il pleut ici depuis des mois

*Hervé*

*at 21:46, Mai 13:*

**Pour sécuriser l'accès à votre dossier, pouvez-vous me communiquer le numéro de la ligne concernée par la demande, ainsi que le nom, prénom et adresse postale du titulaire, s'il vous plait ?**

*delforge*

*at 21:47, Mai 13:*

04.....2 delforge Eygluy Escoulin, j'ai déjà mis tout ça plus haut pourquoi le redemander ?

Hervé  
at 21:47, Mai 13:

**Merci Mr.delforge**  
**Accordez moi un instant s'il vous plait j'accède à votre dossier technique et aux tests effectués sur la ligne , merci.**

delforge  
at 21:48, Mai 13:

la ligne fonctionne la tout de suite je viens de vous dire que c'est des qu'il y a une averse sinon je ne pourrais pas parler avec vous voyons !!!

en clair, des techniciens doivent venir réparer tout ça, inutile de tourner autour du pot. Comment fait-on et pouvez vous les contacter d'ici demain ? Merci.

Hervé  
at 21:50, Mai 13:

**Merci d'avoir patienté**

delforge  
at 21:50, Mai 13:

de rien

à partir d'ici, et pour facilité de lecture, j'ai supprimé les alinéas afférant à l'heure et aux noms.

**Mais notez bien l'heure. 21H43 au démarrage.**

**- Les tests montrent que la ligne n'est pas stable, je suis en train de voir ce souci avec une cellule d'expertise,**

**- veuillez s'il vous plait remplir le formulaire suivant et l'envoyer**

(joint à cela un report sur la ligne internet de l'opérateur, balade, balade, balade)

- ha tout de même merci beaucoup, mais c'est quoi cette histoire de formulaire ???? Vous le signalez vous même et basta , non ?

**- cliquez ici....Etes vous connecté à la livebox en ce moment ou bien à un réseau 4G ?**

- live box oui pour le moment ça marche je croise les doigts

**- Des tests seront lancés sur la ligne pour valider une demande d'intervention sur celle ci, ces tests risquent de déconnecter la livebox et couper notre conversation. Confirmez moi votre numéro mobile s'il vous plait**

- 06.....

**- Ils risquent de déconnecter la livebox pour quelques secondes, mais la connexion va reprendre**

- ok j'ai envoyé le formulaire pendant ce temps là

- **Si ça coupe, une cellule de suivi vous contactera sur le mobile demain, et selon le résultat des tests une intervention sera programmée sur la ligne, vous allez recevoir un sms concernant l'intervention.**

**test en cours**

- ok merci ils disent par sms intervenir d'ici le 28 mai....hé bé... merci de bien leur signaler que c'est quand il pleut car si c'est pour me dire que comme la ça fonctionne, évidemment ca devient kafkaïen

- **L'intervention est programmée, vous serez contacté par nos techniciens dans les 48h à 72h, le sms pour le 28/05 ne sera pas tenu en compte J'ai bien précisé que le boitier est endommagé.**

- impeccable, bon boulot merci beaucoup monsieur/ Le boitier a toujours été ouvert en fait

- **Le formulaire sera nécessaire pour identifier rapidement le souci**

- **Je vous en prie M.delforge, merci à vous également**

- le formulaire je l'ai envoyé il y a 5 mn je vous l'ai dit

- Oui, j'ai bien noté

- bon courage pour la suite, tchoussss

**14 MAI 2020,  
le lendemain,**

SMS reçu disant que des techniciens sont intervenus  
**et RIEN.**

Info

at 15:39, Mai 14:

**Bienvenue, un conseiller va bientôt prendre en charge votre demande. Vous êtes en position 1 dans la file d'attente**

Info

at 15:39, Mai 14:

**Vous entrez en conversation avec Philippe.**

Philippe

at 15:40, Mai 14:

**Bonjour, bienvenue sur le chat de S....., je suis Philippe que puis-je pour vous ?**

delforge

at 15:40, Mai 14:

bonjour, on a reçu sms disant que les techniciens sont intervenus, la boite est toujours ouverte et internet coupé quand il pleut. Gonflés les mecs.

excusez l'expression, mais c'est la vérité

ils ont testé la ligne en restant assis, forcément qu'elle fonctionne puisqu'il ne pleut pas. IL FAUT QU'ILS VIENNENT; La boîte est grande ouverte.

Philippe

at 15:43, Mai 14:

**Rassurez-vous nous allons voir cela ensemble, pour sécuriser l'accès à votre dossier, pouvez-vous me confirmez le numéro de la ligne concernée par votre demande, le nom/prénom du titulaire , l'adresse postale et le numéro mobile en cas de coupure s'il vous plaît ?**

delforge

at 15:43, Mai 14:

04 .....etc etc.....06,,,,,,,

Philippe

at 15:46, Mai 14:

**Merci pour les informations communiquées M. delforge .**

**Merci de patienter afin que je puisse accéder à votre dossier.**

delforge

at 15:46, Mai 14:

on a envoyé un formulaire hier, je vais pas refaire ça tous les jours, je ne veux pas être impoli avec quelqu'un payé à coup de lance pierre derrière son écran, donc ce n'est pas à vous que cela s'adresse, mais c'est du foutage de gueule

Philippe

at 15:49, Mai 14:

**Je vous remercie d'avoir patienté M. delforge , je vous comprends M.delforge et je vous confirme que je vais faire le nécessaire de mon côté, je vais tout de suite demander une intervention au près de la cellule d'intervention .**

delforge

at 15:50, Mai 14:

le problème c'est que quand ils font les tests ça fonctionne, évidemment puisqu'il NE PLEUT PAS. Et donc, hop, ils laissent courir. Après c'est facile de dire aux gens restez calme. C'est quand même vachement pervers ce fonctionnement. bon, merci à vous et bon courage, quel taf pourri.

j'ai tout copié et enregistré des échanges hier et je fais pareil ici. Au cas où.

Info

at 15:52, Mai 14:

**Vous entrez en conversation avec Angela.**

Vous lisez bien

Angela

at 15:52, Mai 14:

**Bonjour, je suis Angela votre chat vient de m'être transféré, merci de patienter quelques instants le temps de prendre connaissance de votre demande.**

delforge

at 15:52, Mai 14:

ok merci beaucoup madame

at 15:54, Mai 14:

**Si je comprends vous souhaitez déposer une réclamation suite à l'intervention du technicien**

delforge

at 15:56, Mai 14:

pas du tout puisque le technicien n'est pas intervenu. La boîte internet qui donne sur la place du village est OUVRETE, noyée quand il pleut. Aucun technicien n'est venu. Il faut qu'il se déplace sur place, je sais plus dans quelle langue le dire, ça devient ubuesque

donc je ne peux faire une réclamation sur une intervention qui n'a jamais eu lieu. Je fais une réclamation PARCE qu'elle n'a pas eu lieu et qu'ils nous disent par sms qu'elle a eu lieu. C'est pourtant simple.

Le boîtier internet qui est à l'extérieur et qui regroupe donc plusieurs lignes est ouvert sur le haut, jusque là je m'en fichais je n'avais pas internet. Il faut qu'il viennent réparer ce boîtier extérieur.

**Info**

**at 16:00, Mai 14:**

**Veillez patienter, votre conversation est transférée vers un conseiller qui pourra prendre en charge votre demande**

Vous lisez bien, et observez que je suis sur ce tchat depuis déjà 20 minutes.....

Info

at 16:01, Mai 14:

**Vous entrez en conversation avec Pierre.**

Info

at 16:01, Mai 14:

**Veillez patienter, votre conversation est transférée vers un conseiller qui pourra prendre en charge votre demande.**

Info

at 16:02, Mai 14:

**Vous entrez en conversation avec Justine.**

Justine

at 16:02, Mai 14:

**Bonjour, votre conversation vient de m'être transférée, merci de patienter quelques instants le temps de prendre connaissance de votre demande.**

- bonjour, je vous signale que j'enregistre tout, puisque visiblement on me ballade comme on dit, 4eme conseiller depuis hier je ne suis pas procédurier de nature mais là on se moque visiblement du monde

Philippe, Angela, Pierre, et maintenant Justine. Hervé hier.

je vais avoir combien de conseillers comme ça ?

Justine

at 16:07, Mai 14:

**Je vous remercie pour votre patience , moi aussi je viens de remonter cette conversation à mon responsable car je ne comprends pas , votre demande a été prise par le premier conseiller technique et il vous a transféré vers d'autres services**

**je vous présente mes sincères excuses pour le nombre de transferts**

**et sachez bien que le nécessaire sera bien fait avec ces conseillers**

delforge

at 16:08, Mai 14:

pas de souci, ce n'est pas vous, c'est le fonctionnement de votre boîte, tout le monde le sait, personne n'est dupe

bon, cette boîte va être réparée quand ? Ils ne veulent pas venir et du coup ils vous baladent et moi aussi c'est ça ? Ils vont pas être déçus au Dauphiné libéré

Justine

at 16:10, Mai 14:

**je vous comprends parfaitement , moi je fais partie du service commercial**

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Justine

at 16:10, Mai 14:

**le premier conseiller est du service technique**

Justine

at 16:10, Mai 14:

**il a précisé que votre demande l'a bien enregistré**

delforge

at 16:11, Mai 14:

Rarement vu une situation aussi simple devenant aussi compliqué grâce à la mauvaise volonté institutionnelle

si la demande est enregistrée, je dois recevoir un numéro sms, ce n'est pas le cas, donc elle n'est pas enregistrée

Justine

at 16:12, Mai 14:

**ni si la demande est transférée au niveau supérieur en interne le système n'envoie pas une confirmation , jusqu'à que cette demande soit traitée**

?????????? traduction ?

delforge

at 16:13, Mai 14:

Si vous ^parlez d'Hervé, hier, il a fait son boulot, mais PERSONNE n'est venu réparer cette boîte

Justine

at 16:14, Mai 14:

**d'accord , ce que je vais faire à mon niveau , 1 remonter votre dossier au responsable afin de vérifié ceci**

**et 2 je vous donne un lien pour signaler ce problème à votre niveau**

delforge

at 16:14, Mai 14:

Ha ok, ça se noie dans la nébuleuse, bon, en tout cas je transfère tout aux journalistes, c'est scandaleux. Merci beaucoup Madame et ne prenez rien personnellement ce n'est pas le cas

Justine

at 16:14, Mai 14:

**[https://assistance.mandarine.fr/telephone/telephone-fixe/depanner/probleme-de-raccordement-reseau/signaler-un-equipement-mandarine-endommage-sur-la-voie-publique\\_84486-81296](https://assistance.mandarine.fr/telephone/telephone-fixe/depanner/probleme-de-raccordement-reseau/signaler-un-equipement-mandarine-endommage-sur-la-voie-publique_84486-81296) va te balader.fr**

Justine

at 16:15, Mai 14:

**je vous en prie , c'est la moindre des choses**

Justine

at 16:15, Mai 14:

**sachez bien que je suis une cliente comme vous , et je comprends très bien cette situation**

delforge

at 16:15, Mai 14:

j'ai déjà fait cette demande hier, je vais pas faire ça tous les jours, je vois bien que vos moyens sont très très limités. « Sachezkonsenfou » se moque du monde. Bon, merci quand même, je vais m'y prendre autrement.

Justine

at 16:07, Mai 14:

**je vous présente mes sincères excuses pour le nombre de transfert**

**et sachez bien que le nécessaire sera bien fait avec ces conseillers**

delforge

at 16:14, Mai 14:

Ha ok, ça se noie dans la nébuleuse, bon, en tout cas je transfère tout aux journalistes, c'est scandaleux. Merci beaucoup Madame et ne prenez rien personnellement ce n'est pas le cas

---

MIRACLE UN TECHNICIEN EST VENU.  
AUCUN PROBLEME DANS LA BOITE.

IL ME DIT QU'IL NE PEUT PAS COMMUNIQUER  
AVEC MANDARINE A L'INTERNE

(il bosse pour une boîte de sous-traitance privée évidemment,  
et il ne s'occupe que des boîtes externes défectueuses)

ENCORE JE SUIS CONTENT IL PARLE FRANCAIS

(On en a déjà vu arriver de pays de l'est dans un vieux camion pourri,  
personne ne comprenait quoi que ce soit.  
Je précise que j'aime les pays de l'est et leurs habitants, c'est pas le souci)

LE SCKETCH CONTINUE DONC

---

## JE RECONTACTE LE TCHAT LE 27 MAI :

Info

at 15:10, Mai 27:

**Bienvenue, un conseiller va bientôt prendre en charge votre demande. Vous êtes en position 6 dans la file d'attente**

Info

at 15:12, Mai 27:

**Vous entrez en conversation avec Arthur.**

Arthur

at 15:12, Mai 27:

**Bonjour, bienvenue chez Suuch, je suis Arthur que puis-je pour vous ?**

- bonjour, un technicien est venu et il nous dit que le probleme ne vient pas de la boîte mais surement du fil telephonique qui frotte sur un arbre ou une branche. Quand il pleut, nous n'avons plus internet.

j'ai tenté de contacter le réseau mandarine mais comme je suis a suuch, il me renvoie vers vous

- **Pouvez vous me confirmez le numéro de téléphone fixe, votre nom et prénom ainsi votre numéro de mobile s'il vous plaît ?**
- c'est fait, vous l'avez plus haut
- **Je n'ai rien reçu .**
- Delforge, fixe 04....., mobile 06,,,,,,,,,adresse,,,,,,,,,



- **Je vous remercie M r. ou Mme r ?**
- non c'est ma femme, la ligne est a son nom, moi c'est delforge mais je suis sur le contrat, je viens de vous donner mon numéro
- **Qu'avez vous sur l'écran de la livebox M,delforge ?**
- la live box fonctionne bien sinon je ne pourrais communiquer avec vous !!!!!!! CA NE FONCTIONNE PAS QUAND IL PLEUT.
- **D'accord , si je comprends bien vous avez des déconnexions, c'est bien cela ?**
- donc le technicien dit que c'est un fil usé qui frotte sur un arbre, mais lui n'intervient pas la dessus, des déconnexions QAND IL PLEUT c'est cela
- **D'accord M,delforge , avez vous déjà changé la livebox ?**
- Arrêtez s'il vous plaît, elle est neuve, ce n'est pas cela, c'est QUAND IL PLEUT. Merci de me croire, vous devez relayer auprès des services techniques, c'est aussi simple que cela, est ce dans vos possibilités ?
- **D'accord , veuillez patienter le temps de tester votre ligne**
- ma ligne fonctionne puisqu'il ne pleut pas et quand il pleut je ne peux pas vous joindre, CQFD !!
- **M,delforge veuillez patienter s'il vous plaît , les tests sont nécessaires .**

!

IMPORTANT ; dans l'idéologie mise en œuvre par les opérateurs dans leur non-service-après-vente, si ça ne marche pas C'EST DE LA FAUTE DU CLIENT.

Il n'utilise pas le bon langage, il ne communique pas les bons éléments d'information, il est impatient, c'est un râleur, un mauvais coucheur, bref un mec pas fréquentable ou c'est une hystérique, et j'en passe et des meilleures.

**L'essentiel est de renvoyer le gloglo de la France d'en bas, le client, sur le fait qu'il n'a pas LES BONS CODES, LE BON LANGAGE.**

Toute l'arborescence devant laquelle travaillent les conseillers apparaît en filigrane.

Formules de politesse obligatoires, courtoisie, bref « pas vu pas pris ».

- **Je vous remercie d'avoir patienté M,delforge .**
- Si vous saviez.....oui, bon, on en est où ?

**– Je viens de remonter votre dossier à la cellule des experts pour programmer un RDV téléphonique avant de demander l'intervention d'un technicien . A quelle heure vous serez disponible demain après midi ?**

– quand vous voulez, faites au mieux, merci en tout cas

– **Un conseiller spécialisé vous rappellera le jeudi 28 mai entre 12:00 et 13:00 sur le 06.....**

– très bien merci

---

**UN TECHNICIEN A EFFECTIVEMENT RAPPELE.....A 14 H ,  
POUR RACCROCHER AUSSITOT.**

Cela doit être une technique connue chez eux car cela se reproduira le lendemain, puisque j'insiste...

## **JE RECONTACTE LE TCHATCH LE 29.**

Observez bien l'heure indiquée à chaque fois. Voyez comment on est déconnecté du conseiller, renvoyé a un autre conseiller, baladé, baladé, baladé. J'y passe DES HEURES ET DES HEURES.

### **Info**

**at 9:44, Mai 29:**

**Bienvenue, un conseiller va bientôt prendre en charge votre demande. Vous êtes en position 20 dans la file d'attente**

### **Info**

**at 9:46, Mai 29:**

**Tous les conseillers sont actuellement en conversation. Vous êtes en position 15 dans la file d'attente.**

### **Info**

**at 9:48, Mai 29:**

**Tous les conseillers sont actuellement en conversation. Vous êtes en position 13 dans la file d'attente.**

### **Info**

**at 9:50, Mai 29:**

**Tous les conseillers sont actuellement en conversation. Vous êtes en position 9 dans la file d'attente.**

**Info**

**at 9:52, Mai 29:**

**Tous les conseillers sont actuellement en conversation. Vous êtes en position 6 dans la file d'attente.**

**Info**

**at 9:54, Mai 29:**

**Tous les conseillers sont actuellement en conversation. Vous êtes en position 4 dans la file d'attente.**

**Info**

**at 9:56, Mai 29:**

**Tous les conseillers sont actuellement en conversation. Vous êtes en position 3 dans la file d'attente.**

**Info**

**at 9:58, Mai 29:**

**Vous entrez en conversation avec Eva.**

–bonjour, 04,,,,,,,,,,,,,, D,,,,,,,,,,,,,, la livebox est neuve et fonctionne parfaitement je subis des déconnexions des QU'IL PLEUT.Un technicien est venu contrôler la boîte de connexion des câbles communs a l'extérieur il dit que ca ne vient pas de là, il dit que c'est un câble usé sur un arbre ou une branche.Hier un technicien du 3900 devait rappeler entre 12 et 13h. Une dame a appelé vers 14 h et ça a raccroché, elle n'a pas rappelé. Pouvez vous recommencer la procédure s v p ? Merci beaucoup.Donc, le problème est simple, mais encore faudrait-il que vous vous en occupiez, merci. Cette démarche depuis plusieurs semaines est bien sûr un préalable à une démarche auprès du médiateur internet et auprès du défenseur des droits, car pendant ce temps, JE PAIE et ne bénéficie d'aucune remise.

*(En fait j'ai préparé un texte à copier-coller à chaque fois qu'ils me baladent de conseiller en conseiller, puisque la technique de nous avoir à l'usure, j'ai décidé que ça ne marcherait pas.)*

il faut faire remonter le dossier a la cellule des experts pour programmer un rendez vous téléphonique merci

**at 10:02, Mai 29:**

il y a quelqu'un ? Mme Eva ?

**Info at 9:58, Mai 29:**

Vous entrez en conversation avec Eva. Il est 10.09.....

**Info**

**at 10:10, Mai 29:**

Il y a eu un problème de connexion avec Eva. Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec un nouveau conseiller.

**Info**

**at 10:11, Mai 29:**

**Vous entrez en conversation avec Jean-Marie.**

*(ce n'est pas un sketch et c'est dommage,  
tout ceci est parfaitement véridique,  
j'ai simplement copié-collé le tchath au fur et à mesure)*

– bonjour, ma live box est neuve et fonctionne parfaitement, je subis des déconnexions des QU'IL PLEUT. Un technicien est venu contrôler la boîte de connexion des câbles communs à l'extérieur il dit que ça ne vient pas de là, il dit que c'est un câble usé sur un arbre ou une branche. Hier un technicien du 3900 devait rappeler entre 12 et 13h. Une dame a appelé vers 14 h et ça a raccroché, elle n'a pas rappelé. Pouvez vous recommencer la procédure s v p ? Merci beaucoup. Donc, le problème est simple, mais encore faudrait-il que vous vous en occupiez, merci. Cette démarche depuis plusieurs semaines est bien sûr un préalable à une démarche auprès du médiateur internet et auprès du défenseur des droits, car pendant ce temps, JE PAIE et ne bénéficie d'aucune remise.

– **Bonjour, bienvenue sur l'eChat d'Ormandar, je suis Jean-Marie. Je vous remercie pour ces informations, et ravi de vous avoir en ligne Mme.....**

– c'est pas le tchatch mandarine c'est le tchatch suchus avec mandarine on parle à quelqu'un au téléphone

– **On parle aussi au téléphone sur Suchus**

*(Je précise en passant au lecteur qui serait arrivé jusque là  
que cela est strictement impossible.  
Là je suis tombé sur un conseiller qui non seulement suis son arborescence  
comme un robot – c'est ce qu'on lui demande -  
mais en plus est un peu limité du bonnet.)*

*La totale.*

– non, on fait le numéro et ça nous renvoi sur le tchatch, je n'ai personne au téléphone sur le 39 chose qu'un robot, bref on résout ce problème ? Le problème doit être résolu par une intervention technique, physique, dans le monde réel, un câble, un poteau, etc. Vous voyez ce à quoi je fais référence ?

– **Je vais lancer cette procédure.**

– merci beaucoup ouf

*(Parfois, on y croit. Ils sont vraiment balaises les mecs.  
Gagner du temps, gagner du temps)*

– **Je suis sur votre dossier en train de faire une demande. 04,,,,,, est bien votre n° de la ligne**

– c'est ça

– **06 ,,,,,,, est au nom d'une autre personne**

-ou 06,,,,,,,,,,,,, celui de ma femme c'est pareil, c'est le même contrat, regardez, je suis dessus

**- A qui je l'honneur s'il vous plait ?**

Comment faire péter un durite au client pour mieux le balader ensuite  
en l'accusant de mauvaise foi ou d'agressivité en prime

- delforge alain, époux de mme jjjjjjjj , qui est a coté de moi, vous plaisantez ?

**- Je dois m'assurer de l'identité, je suis sur un dossier qui n'appartient au nom annoncé,  
la ligne fixe est différente**

**Info**

**at 10:29, Mai 29:**

**Veillez patienter, votre conversation est transférée vers un conseiller qui pourra prendre en charge votre demande.**

**Info**

**at 10:29, Mai 29:**

**Vous entrez en conversation avec Liliane.**

**Liliane**

**at 10:30, Mai 29:**

**Bonjour, je suis Liliane du service commercial Sosh , je fais en sorte de traiter votre demande d'une façon rapide et convenable.**

**Liliane**

**at 10:30, Mai 29:**

**votre chat vient de m'être transféré, merci de patienter quelques instants le temps de prendre connaissance de votre demande.**

delforge

at 10:30, Mai 29:

fixe 04 ....., noms....., mobiles.....06..... et 06.....

ma live box est neuve et fonctionne parfaitement

je subis des déconnexions des QU'IL PLEUT.

Un technicien est venu contrôler la boîte de connexion des câbles communs a l'extérieur il dit que ca ne vient pas de là, il dit que c'est un câble usé sur un arbre ou une branche.

Hier un technicien du 3900 devait rappeler entre 12 et 13h. Une dame a appelé vers 14 h et ça a raccroché, elle n'a pas rappelé. Pouvez vous recommencer la procédure s v p ? Merci beaucoup.

Donc, le problème est simple, mais encore faudrait-il que vous vous en occupiez, merci. Cette démarche depuis plusieurs semaines est bien sûr un préalable à une démarche auprès du médiateur internet et auprès du défenseur des droits, car pendant ce temps, JE PAIE et ne bénéficie d'aucune remise. Il faut faire remonter le dossier a la cellule des expert pour qu'un conseiller spécialisé nous rappelle de nouveau depuis le 3900. Merci

**Liliane**

**at 10:32, Mai 29:**

**Si je résume , vous souhaitez signaler le soucis de connexion qui n'est pas encore résolu , c'est bien cela svp ?**

–ma live box est neuve et fonctionne parfaitement, je subis des déconnexions des QU'IL PLEUT. Un technicien est venu contrôler la boîte de connexion des câbles communs à l'extérieur il dit que ça ne vient pas de là, il dit que c'est un câble usé sur un arbre ou une branche. Hier un technicien du 3900 devait rappeler entre 12 et 13h. Une dame a appelé vers 14 h et ça a raccroché, elle n'a pas rappelé. Pouvez vous recommencer la procédure s v p ? Merci beaucoup.

**–Je vous prie de bien vouloir patienter le temps que je fasse les vérifications nécessaires.**

–merci je patiente

**–Je vérifie une information pour vous merci de bien vouloir patienter.**

–merci je patiente, le problème doit être résolu par une intervention technique, je suis sur ce tchatch depuis 9h44, il est 10;42, franchement c'est pas sympa ce système

**–Je vous remercie d'avoir patienté. Je vous présente mes excuses pour le temps d'attente simplement , les numéros que vous m'avez communiqué me donnent aucun accès , j'ai du effectué plusieurs recherches avec plusieurs éléments afin de pouvoir trouver une trace de votre dossier qui correspond à une offre Mandarin et non pas suuush.**

- ???Pas du tout, c'est un contrat avec suuush et de toutes façons peu importe ça change pas le problème !! plus de connexion quand il pleut !! nous sommes passés de mandarine à suuush il y a plusieurs mois
- **Je vous invite dans ce cas à me communiquer le bon numéro afin que je puisse trouver votre dossier le 04..... me donne aucun accès**
- tous vos collègues depuis trois jours y ont accès et pas vous ? je ne comprends pas le numero c'est 04.....
- **Le mobile 06.....correspond à un contrat Mandarin et non pas Suuuch. Pouvez-vous svp me communiquer votre numéro de compte internet ?**
- c'est qui ? C'est ou ?
- **Il est mentionné dans vos factures en haut à gauche .**
- patientez je sors le dossier merci
- attendez s'il vous plait merci
- on regarde
- numero de client vous voulez ?
- **Oui et le numéro de compte internet également les deux sont mentionnés sur vos factures.**
- ha oui compt internet suuush 73 ;;;;;;; identifiant connexion fli/a5kwwu4

- **Parfait , j'ai réussi à accéder à votre dossier**
- mot de passe connexion cvdr4fgt ;;;;;
- **Je vérifie une information pour vous , merci de patienter .....**
- .....**Votre demande est du ressort du service technique , veuillez rester en ligne , je vous mets de suite en relation avec mon collègue du service concerné .**

ALLER HOP, ON RECOMMENCE TOUT

**Info**

**at 11:00, Mai 29:**

**Veuillez patienter, votre conversation est transférée vers un conseiller qui pourra prendre en charge votre demande.**

**Info**

**at 11:01, Mai 29:**

**Vous entrez en conversation avec Alex.**

**Alex**

**at 11:01, Mai 29:**

**Bonjour, je suis Alex votre chat vient de m'être transféré, merci de patienter quelques instants le temps de prendre connaissance de votre demande.**

-compte internet suuuush 7 ;;;;;;;;;;;; ma live box est neuve et fonctionne parfaitement je subis des déconnexions des QU'IL PLEUT. Un technicien est venu contrôler la boîte de connexion des câbles communs à l'extérieur il dit que ça ne vient pas de là, il dit que c'est un câble usé sur un arbre ou une branche. Hier un technicien du 3900 devait rappeler entre 12 et 13h. Une dame a appelé vers 14 h et ça a raccroché, elle n'a pas rappelé. Pouvez vous recommencer la procédure s v p ? Merci beaucoup. Donc, le problème est simple, mais encore faudrait-il que vous vous en occupiez, merci. Cette démarche depuis plusieurs semaines est bien sûr un préalable à une démarche auprès du médiateur internet et auprès du défenseur des droits, car pendant ce temps, JE PAIE et ne bénéficie d'aucune remise. Il faut faire remonter le dossier à la cellule des expert pour qu'un conseiller spécialisé nous rappelle de nouveau depuis le 3900. Merci

-je suis sur ce tchat depuis 9h 44.....

-il est 11h02.....

**-Un expert vous contactera aujourd'hui entre 15h et 16h . Je viens de vous envoyer un SMS de confirmation**

-ok merci beaucoup monsieur

-sms reçu oui

-J'espère que mes explications étaient claires.

–oui merci

–**Je reste à votre disposition si vous auriez des questions s'il vous plait.**

–non merci

–**Je vous remercie de votre confiance Je vous souhaite une excellente et agréable journée.**

–a vous aussi, bon courage

## **DEVINEZ QUOI ?**

**LE 3900 A FINI PAR RAPPELER A 17H30 POUR RACCROCHER AUSSITOT**

**.....Là -dessus je reçois une demande d'évaluation pour chaque conseiller.**

**Quelques jours plus tard, je décide d'aller sur le forum Mandarinine.....**

J'ouvre un forum sur le site de l'opérateur, il est accessible sur son site sous le titre  
« PLUS D'INTERNET ...QUAND IL PLEUT !!!! »

delforge contributeur occasionnel 04/06/2020 10h50 113

- Bonjour, ce genre de forum permet peut être de se sentir moins frustrés le temps que les équipes ..ne réparent pas. En effet, après avoir signalé a plusieurs reprises et avec photos les problèmes de lignes défectueuses avec arbres sur les lignes, poteaux penchés a 45 degrés près des routes, etc, rien, aucun appel, aucune nouvelle. J'en suis a devoir contacter la communauté de communes, sénateurs maires et députes, journalistes pour alerter quoique visiblement mandarine semble être un état dans l'état avec tout pouvoir de ne rien faire. La disparition du service public en milieu rural est au cœur de tout cela. Plus de téléphone mobile depuis deux jours "l'antenne ne nous appartient pas", chacun se renvoi la balle. Si il y a une averse plus conséquente, plus d'internet (les fils sont usés près des arbre, a certains endroits l'arbre a poussé AUTOUR du fil !). A d'autres endroits c'est le fil qui tient le poteau. BREF ON NOUS BALLADE ET RIEN, MAIS ON PAIE !!!! C'est scandaleux, immoral et j'en passe. Quel mépris !

*à, partir de là j'ai affaire à une espèce de troll très actif sur ce forum – on le retrouve sur de nombreuses autres conversations - avec des conseils foireux et un ton de père la morale*

**fridoledrole #TopMembre 04/06/2020 10h52 108**

–salut @delforge rappelons quand même que sur ce forum tu t'adresses à des clients comme toi et donc nous ne sommes pas une serpillière à frustrations et pour ton problème, je suppose que tu as déjà fait un signalement au 3900/réclamation



–  
« Le monde est partagé en 10 catégories de personnes, ceux qui comprennent le binaire et les autres. »

*impayable le gars, ça démarre fort*

- Désolé que vous preniez mal mon texte, mais visiblement les salariés de mandarine lisent les textes et y répondent, et ce sur tous les forums. Ou alors vous travaillez pour Mandarine ? Je n'ai pris personne pour une serpillière et il faut vraiment y mettre du sien pour qu'en tant que client on se sente visé puisque je parle de Mandarine en toutes lettres et dans chaque phrase. Votre contribution ne résout en rien le fait que plus de 50 foyers sont sans téléphone et sans internet pendant des semaines a la moindre perturbation atmosphérique.
- **les salariés mandarine ne lisent pas ce genre de doléances, donc inutile de se plaindre ici, ce sont forcément des clients comme toi que tu vises en postant, pas orange**
- **néanmoins un webconseiller te prends en charge, tu peux lui répondre**
- Merci beaucoup, mais quel est le rôle d'un "webconseiller" ? Merci de me l'expliquer, je ne sais pas si vous êtes un client comme moi par exemple, ou autre ? Merci d'avance.
- Encore une fois, je ne vise aucun client, les choses sont parfaitement claires dans ce que j'écris. Je remarque d'ailleurs qu'il n'y a que des plaintes sur ces forums et forcément puisqu'il, s'agit de choses qui ne fonctionnent pas. D'autre part cela va au delà de cela puisqu'il y a aussi des situations de danger avec les poteaux qui penchent dangereusement. J'ai contacté le 3900, j'ai contacté le tchatch, j'ai signalé les dangers immédiats avec photos, tout. Merci de me croire et je n'ai nul besoin qu'on me fasse la morale, j'ai besoin, comme tous les habitants des deux vallées, d'un service efficient. Cela fait plus de dix ans que l'équipe municipale signale les problèmes et rien, absolument rien n'est fait. Alors peut-être ne suis je pas sur le bon média, c'est possible, mais nous avons affaire a un véritable mur en ce qui nous concerne et les critiques sur la forme sont faciles pendant que rien n'est fait et que nous payons plein pot.
- **un webconseiller c'est un technicien mandarine, pas un client, lorsque il te prend en charge, tu dois lui envoyer les données qu'il te demande mais en privé**
- donc une personne officielle de chez mandarine ? C'est bien ce que je disais
- **en effet tu n'es pas sur le bon média pour te plaindre, il y a le 3900/réclamation pour ça**
- Merci de me confirmez que les techniciens de chez mandarine lisent tout cela, contrairement à ce que vous affirmiez plus haut.
- **ne confonds pas la lecture de récriminations avec des interventions de techniciens, ce sont deux "populations" différentes, les techniciens ne gèrent pas les réclamations, juste la résolution de pannes**
- les réclamations ont forcément trait a des résolutions de pannes ! J'ai fais le 3900 plusieurs fois et utilisé TOUS les moyens mis a disposition, c'est pour cela que je me retrouve obligé de venir ici, entre autres moyens que je suis entrain de mettre en œuvre. Pour exemple voici la réponse que je viens de recevoir suite aux divers signalement effectué, et c'est assez cryptique.....

– On dirait le langage utilisé par les notaires ou les médecins pour se situer au dessus du lambda. Auparavant c'était le latin. Bref, on me renvoi ....vers le 3900 que j'ai déjà fait 15 fois et oui on m'a assuré qu'on allait intervenir. Je re précise de nouveau que cela fait des années et des années que cela dure car je ne suis pas seul ici dans cette situation. Voici le texte donc : "votre signalisation numéro..... a l'adresse ..... ne concerne pas le réseau mais est une signalisation individuelle (?????). Veuillez contacter votre service SAV au 3900 ou 3901 ou le portail, de l'assistance : http, etc. Mandarine vous remercie". Et ils ont le culot de me remercier en plus. C'est un sketch, ou il y a largement de quoi en faire un, comme celui de Fernand Reynaud en 1966, le « 22 à Asnières ». Merci pour vos conseils, moins la tonalité (si je puis dire).

– ma live box est branché sur un boîtier DTI, j'ai regardé ce que cela voulait dire. Le 3900 m'a aussi invité a voir ma live box. Elle est neuve, elle fonctionne parfaitement bien, le problème que nous rencontrons dans les deux vallées ne vient pas de nos live box mais du réseau non entretenu. Je ne sais pas ce que vous pouvez faire mais voilà les éléments. Si vous souhaitez recevoir des photos indiquez moi comment si cela est possible. Elles sont très très parlantes.

**JChristophe\_L Webconseiller 04/06/2020 15h54 29**

**Merci de votre retour @delforge**

**Ce dossier existe bien mais correspond à un incident sur armoire ouverte et non pour votre souci de câble. J'ai approfondi mes recherches, avec le Nom et le numéro de portable et une seule réclamation est présente (2780722 ).**

**Je vous invite à déposer un nouveau dossier, avec vos photos de l'incident, sur notre site : Dommages Réseaux.**

**Je reste à votre disposition.**

**Bonne journée.**

**Jean Christophe**

– Oui, je m'en doutais un peu..... pendant ce temps j'ai donc recommencé l'opération car moi même je ne retrouvais pas le dossier (le numéro ne correspond a rien). . Il m'a été répondu ceci : "Signalisation enregistrée Nous vous remercions pour votre signalisation. Vous allez recevoir d'ici quelques minutes un SMS et un mail avec le numéro de référence de cette demande. Ce numéro vous permettra de suivre l'avancement des réparations.".....

– .....C'est à dire que c'est exactement le même scénario qui se répète pour moi comme pour tout le monde ici. Si vous pouvez appuyer cette demande à votre niveau, ce serait formidable. Merci encore de votre intervention. Il y a eu effectivement un réparateur sous traitant qui est venu voir la boîte extérieure et c'est lui qui m'a signalé utilement que cela venait forcément d'un arbre ou d'un poteau, ce qui est le cas. J'ai envoyé les photos.....

– .....retour de numéro de dossier toujours pas reçu au fait, le dossier est SIMPLE ; une équipe doit venir réparer la ligne et les poteaux ! ce qui est compliqué c'est de les faire venir, ça, oui !!Merci du coup de main, ici on commence a craquer, des pétitions et articles de presse etc sont envisagés mais on aimerait beaucoup se passer de tout cela car c'est tres tres simple, il faut réparer.

Le conseiller me téléphone

OUF !!!!!

–j'ai refais le dossier dommage comme vous me l'avez indiqué par téléphone, cette fois ci avec l'adresse comme vous me l'avez dit j'espère donc que le dossier ne sera pas classé hors jeu, car c'est un labyrinthe pour le client ! encore merci de votre aide et a demain.....

–.....miracle, numéro de dossier 2..... !!! suite au prochain épisode, re à demain et encore tous mes sincères remerciements

**J'ai donc reçu un numéro de dossier avec un conseiller qui le suit.**

**Ceci le 04 juin 2020.**

**Rien depuis.**

Alain Delforge,  
Le 09 juin 2020 à Eygluy-Escoulin

