

Lettre recommandée AR

A Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)  
7, Square Max Hymans  
75730 PARIS Cedex 15

A Le médiateur des communications électroniques  
CS 30342  
94 257 GENTILLY CEDEX

A Service National Consommateurs Orange  
33734 Bordeaux Cedex 9

Le

5/11/2018

Je soussigné Didier Huron Le Village 11160 Lespinassière N° de téléphone fixe 04 68 78 19 44 Opérateur Orange N° de téléphone cellulaire 07 81 39 94 23  
Opérateur Orange Adresse Mail [huron.didier@gmail.com](mailto:huron.didier@gmail.com) opérateur Orange

Nous sommes à ce jour au niveau de notre village sans connexion téléphonique et Internet pour la totalité des usagers. ET ceci depuis le début du mois d'octobre. Réclamation à titre personnel effectuée en ce qui me concerne sous les numéro de dossier 251133691 et 251277461 depuis le début du mois d'octobre .

Rappel des faits :

- 1) Cet incident est antérieur aux inondations intervenues dans l'Aude
- 2) Après des difficultés sans nom pour joindre les services techniques nous avons chacun une date fantaisiste différente quand a la remise en service du réseau. En ce qui me concerne on m'avait certifié le 30/10 une première fois . Après contact ce jour on me confirme le 31/12

On pourra peut-être effectuer nos bons vœux avec un peu de chance !

Mais visiblement chaque usager réclamant se voit décerner une autre date.

**Plus Grave :** Depuis mercredi 31 le réseau mobile fonctionne par intermittence laissant le Village et tout ses habitants pendant plusieurs heures sans aucune possibilité de communiquer même avec les services d'urgences

A titre personnel j'ai effectué une réclamation sous le 239625180

Mon opérateur Orange me dit ce jour qu'il est au courant de rien ! Comme l'émetteur serait de SFR si SFR ne les prévient pas ils ne peuvent nous délivrer aucune date de réparation.

Que doit on faire pour obtenir une réaction rapide et des dates fiables des opérateurs qui eux n'oublie pas de nous facturer un service inexistant .

Que doit on faire pour obtenir à l'avenir une connexion internet stable et de qualité, car le service est loin d'être satisfaisant et l'opérateur se trouve visiblement dans un cas flagrant de publicité mensongère.

Que doit on faire pour obtenir dédommagement pour un service inexistant et pour des frais de téléphone cellulaire qui se sont envolés durant cette période .

Je vous remercie de votre retour rapide.

**Didier Huron**