

J et G Moufflet
Ravaud
16560 Aussac Vadalle

Le 2 Avril 2011

Monsieur le Maire,

Je suis navrée de vous mettre à contribution en ce qui concerne nos soucis avec le nouveau fournisseur Internet, mais nous ne pouvons pas passer outre le manque de professionnalisme qu'ils affichent.

Voici les faits : la pose de l'antenne sur le toit a été faite le 2 mars par l'installateur agréé par Alsatis. Comme l'arrivée se faisait à la cave nous voulions reprendre le schéma d'Orange à savoir la réception par les prises de courants. Le technicien qui nous a bien avoué qu'il était avant tout antenniste et qu'il avait très peu de notion d'informatique, nous a incité à acheter sur le site d'Alsatis le matériel adéquat soit un boîtier double dont le nom varie : hot plug ou encore CPL.

Commande avons-nous passé dès le 2 mars, règlement sur site pour un montant de 131,94 €.

Ne voyant rien venir, nous avons relancé le 8 mars pour finalement réceptionner le colis le 10 mars. Tentative de mise en fonction le 11 avec une manipulation d'initialisation à faire à la cave afin de coordonner les 2 boîtiers entre eux puis les faire reconnaître par l'ordinateur.

Et la échec. 2^{ème} tentative avec notre fils qui à Paris pilotait la manœuvre (lui ayant fait parvenir le mode d'emploi) : échec.

3 ème tentative avec Morgan Kerjean qui nous a accordé plus de 3 heures de son temps. Nouvel échec.

Appel du service technique le 14 mars et là le flou artistique : le technicien devait se renseigner et cela a duré plus d'une semaine. La semaine suivante nous étions à Paris, et pour nous donner une réponse il fallait lui communiquer le numéro de série des appareils. De retour le 28 mars je les mis en demeure téléphoniquement de trouver une solution dans les 48 h. Le service technique m'a demandé alors de prendre contact avec le fournisseur des boîtiers et voir avec lui. Comme je râlais il m'a proposé d'appeler le service commercial. Ces derniers n'étant au courant de rien et m'ont donc conseillé de faire une lettre (qui vous a été transmise à la mairie) demandant le remboursement du matériel.

Mais dans l'après midi du 30 : nouveau rebondissement : la jeune femme qui était venue à la mairie présenter le produit prenait contact pour que je téléphone effectivement au fournisseur des boîtiers car ceux-ci n'étaient plus remboursables puisque le délai de 7 jours de rétractation était passé et pour cause !!!

La discussion a été houleuse et agressive pour ma part. J'ai conclu que lorsque l'on se présentait pour apporter un service il fallait au moins être aussi compétent que les société avec qui l'on voulait rivaliser ...

Là ce n'était vraiment pas vers cela que tendait sa société ; apporter un accès Internet à un point donné d'une habitation était leur seule préoccupation ; le reste incombait à

l'utilisateur : le service minimum quoi. Alors qu'avec Orange le technicien va jusqu'au bout de la procédure et à son départ nous avions un accès qui fonctionnait !

J'ai pris contact avec le fournisseur des boîtiers (D-Link) dès le 1 avril. J'ai passé environ 1h45 au téléphone (0,12 cts la minute). J'ai refait l'installation à plusieurs reprises et pour en final m'entendre dire qu'effectivement le matériel devait être défaillant !
Donc retour gratuit du matériel mais par contre une attente de 15 jours minimum pour un nouveau coffret.

Là surprise le matériel que nous avions reçu ne se fait plus ! Il n'est d'ailleurs plus à la vente sur le site d'Alsatis !

La cerise sur le gâteau c'est tout de même la téléphonie. C'est pour elle que nous avions choisi de quitter Orange.

Or nous avons reçu par 3 reprises le même dossier à remplir de portabilité du numéro. Normalement cela devait se faire 30 jours après la mise en service d'internet. Mais comme ils assurent ne pas avoir reçu le dossier que je leur ai déjà transmis 2 fois déjà ... De toute façon il vaut mieux ne rien faire pour le moment concernant la téléphonie car avec un peu de chance nous risquons d'avoir le téléphone coupé par Orange puisque c'est à cette condition qu'eux nous mettent en service.

Donc un accès Internet à la cave avec impossibilité de l'utiliser comme nous l'avions par le passé.

Un service téléphonie en suspens mais avec tout de même un risque de ligne coupée si par malheur notre dossier a déjà été traité : une erreur est si vite arrivée et ils ont l'air d'être si peu au fait de leurs dossiers !

Une dépense de mise en service de 50 €.

Un achat d'un matériel défectueux de plus de 130 €

1 abonnement de 2 mois chez Alastis

1 abonnement de 2 mois chez Orange que nous n'avions pas encore résilié !!

Et bien évidemment entre 4 et 5 h de communications téléphoniques à notre charge.

Je passe sur l'énerverment, le temps perdu et les regrets.

Notre souhait : se faire rembourser intégralement le matériel ce qui doit être possible puisque ils ne fournissent plus celui que nous avions reçu.

Et obtenir un geste commercial concernant l'abonnement que nous payons en double.

Mais dans la pratique nous sommes prêts à une résiliation de l'abonnement d'Alsatis.

Le lien qui suit ouvre des horizons : <http://www.ariase.com/fr/forum/avis-sur-alsatis-ftopic1728.html> et incite beaucoup à cette démarche, le manque de confiance étant maintenant bien ancré.

Vous êtes notre seul recours car nous pensons que votre intervention aura plus d'impact que nos invectives ; nous sommes franchement désolés de cet état de fait.

Bien sincèrement à vous.

Jean et Geneviève Moufflet.

