

XXXXX
XXXXX
XXXXXXXXXX

Internet Orange – Service Client
33734 BORDEAUX Cedex9

N° de compte : xxxxxxx

xxxxxx, le 28 Novembre 2007

Madame, Monsieur,

Même si par expérience, je sais que je n'aurai sans doute jamais de réponse à ce courrier (j'attends encore une réponse à un courrier fait il y a tout juste un an...heureusement que vous vous nommez « Service client »), je me permets de vous relater l'extraordinaire expérience d'un parrain Orange !!!

Suite à son déménagement, mon frère, abonné chez Free, se voit annoncer par son fournisseur que le délai pour qu'il ai sa ligne est d'un mois. Etant abonné Orange/Wanadoo depuis plus de 6 ans en ADSL, je regarde sur le site, et je peux en plus le parrainer (1 mois gratuit pour le parrain et 1 mois pour le filleul). Comme je n'ai jamais eu de soucis, je lui propose de le parrainer, chose qu'il accepte. Je fais donc les démarches sur Internet pour lui (vu qu'il n'a pas de connexion internet et que le parrainage ne fonctionne pas en agences) le 4 Novembre.

Quelques jours plus tard, il reçoit bien un courrier lui indiquant que sa demande a été prise en compte (ouverture de sa ligne adsl sous 15 jours) et que la livebox ne devrait pas tarder à suivre. Son numéro de client est le xxxxxxxxx pour sa ligne 05 49 0x 0x 6x.

17 Novembre, toujours pas de livebox reçue, il profite de son passage près d'une agence France Télécom/Orange pour se renseigner. Il y a apparemment eu un souci, on lui donne donc une livebox après que le gérant de l'agence ai appelé ses supérieurs. Chouette, le surf sur internet va enfin pouvoir commencer. Arrivé à la maison, toujours pas de connexion. Il rappelle le service commercial qui le renvoi au service technique. Ce dernier service lui indique que la demande de création de ligne n'a pas été faite...donc, on patiente encore.

Hier, 27 Novembre, mon frère rappelle le service commercial et après avoir discuté pendant 10mn avec son interlocuteur, ce dernier lui annonce que la demande de création de ligne n'est toujours pas lancée. Il me rappelle de suite pour m'en avertir...et je rappelle à mon tour le service commercial à 21h45. Après 15mn à expliquer à mon interlocuteur que je trouve anormal que mon frère attende aussi longtemps sa ligne, elle me donne un numéro d'affaire (235026843) en me disant de rappeler le service commercial le lendemain avec ce numéro pour obtenir un geste commercial.

Ce matin (donc lendemain de hier, 27 novembre...au cas où vous ayez eu du mal à suivre), je rappelle donc le service commercial avec mon fameux sésame, le ô combien précieux numéro d'affaire (pour rappel, le 235026843 qui me permettra d'obtenir un geste commercial). La personne que j'ai au bout du fil (même si aujourd'hui, les téléphones n'ont plus de fil, cette expression a toujours cours...sans doute parce-que les connexions se font toujours via les fils France Télécom...si un technicien a bien reçu l'ordre d'aller brancher ces mêmes fils). Au bout du fil donc...j'explique mon problème à la personne en lui indiquant que lors de mon appel d'hier (ma femme va trouver ça suspect tous ces appels sur le même numéro !) on m'a demandé de rappeler avec ce numéro d'affaire. Numéro d'affaire ???? Elle ne savait pas de quoi je parlais. Elle me met en attente quelques instants (ce temps d'attente n'étant pas gratuit...vu que je viens d'avoir un correspondant !) le temps de se renseigner. Après que son supérieur lui ai donc indiqué la marche à suivre pour voir ce que se cachait sous ce numéro, elle m'indique à nouveau que la demande de création de ligne n'est toujours pas faite Elle me passe le service technique (je ne leur avais par encore parlé à ces gens là).

Le service technique me répond qu'il y a dû avoir un souci lors de ma demande de parrainage faite par internet car ils n'ont aucune trace de création, et qu'il faut que je refasse la procédure. Je leur indique pourtant que mon frère a reçu son contrat et a sa livebox. Elle me répond (oui, c'était une personne de sexe féminin) qu'elle lance donc la procédure pour la création de ligne...et prend même la peine de prendre le numéro de portable de mon frère pour le joindre lorsque sa ligne sera créée (ça va finir par faire un joli cadeau de Noël). Elle me dit que la ligne sera créée sous une semaine (si bien sûr le technicien reçoit la demande et qu'il daigne bien aller brancher les fils...bref, on en revient encore à notre histoire de fils).

Suite à cette formidable annonce de sa part...je lui demande ce qu'il faut que je fasse pour obtenir le geste commercial promis. Elle me propose de rappeler le 1014, c'est gratuit. Chouette, je vais enfin pouvoir appeler sans voir mon compte en banque se vider.

J'appelle donc le 1014...qui m'indique que la demande de création de ligne a bien été faite (rechouette...on y croyait plus !!!) mais qu'elle ne peut pas faire de geste commercial...et que pour ça, il faut appeler...et oui, je vous le donne dans le 1000 (non, en fait, leur numéro, c'est le 0 892 699 114)...le service commercial...celui-là même qui ne peut rien faire...pas même visualiser un numéro d'affaires. Après tant de temps passé au téléphone...je fait un pause. Et oui, mon oreille droite commence sérieusement à chauffer...et

j'ai bien peur qu'elle ne finisse par ressembler à celle de Sébastien Pelous (joueur de rugby...), mais autant sur lui et sa carrure, ça peut passer, autant sur une seule oreille et un corps de playmobil...ma femme ne va pas apprécier.

J'en profite donc pour surfer sur internet (à Toulouse, on m'a trouvé un technicien pour relier les fils), vais chercher le courrier...mais pour info, pas de courrier aujourd'hui, pas même une publicité à se mettre sous la dent. Zut !

Bon, j'appelle donc le service commercial et je tombe cette fois-ci sur un homme (en deux jours et 4/5 coups de fils, je ne suis jamais tombé sur la même personne, bravo pour la performance...si au moins il y avait autant de techniciens BTS création de ligne ADSL...) et lui explique à nouveau mon problème (ben oui, personne différente, donc, obligé de raconter à nouveau cette formidable aventure. Cette personne m'indique qu'elle ne peut rien faire vu que j'ai fait la demande par internet (pour rappel, la demande d'abonnement pour mon frère) et que je dois donc envoyer un mail. Je lui dis donc que l'on m'a dit de rappeler, que ma patience a des limites (bien que, comme je vous l'ai indiqué en tout début de courrier, j'attends toujours une réponse au courrier que je vous ai fait le 17/11/2006), et que je voudrais parler à un responsable...mais il me dit qu'il n'en a pas sous la main, ce à quoi je lui indique qu'il y a en a peut-être un peu loin...et il me raccroche au nez.

Me revoilà donc toujours au même point, avec un numéro d'affaire qui ne me sert à rien, un compte en banque qui va se vider dès la prochaine facture France Télécom....et toujours pas de geste commercial à part le geste du dernier interlocuteur qui a été de raccrocher son téléphone.

Bon, je fatigue à écrire tout ça...je raconterai bien une petite blague, mais je ne suis pas sûr d'avoir assez de place pour que mon courrier ne dépasse pas deux pages !

Me revoilà donc en train de recomposer le 0 892 699 114 (et dire qu'il va falloir que je raconte tout ça à ma femme quand elle va voir ce numéro sur la facture !!). Cette fois-ci, mon interlocuteur est une femme...donc une interlocutrice.

Mon interlocutrice donc, à qui je suis obligé de raconter à nouveau mon périple, me confirme donc que la demande de création a bien été faite (voilà donc une chose acquise...reste à trouver le technicien !). Mais je lui dis que j'appelle pour obtenir un geste commercial. Elle regarde son dossier (mais ne veut toujours pas de mon numéro d'affaire) et me dit que le geste a apparemment été fait vu que mon frère ne paye pas son abonnement jusqu'au 31 Décembre...mais il s'agit là de l'offre pour parrainage (au cas où vous soyez nouveau chez Orange, le parrain bénéficie d'un mois d'abonnement offert et le filleul aussi....cet argent économisé servant sans doute à compenser le coût des communications aux différents services (technique et commercial).. D'ailleurs, je viens de regarder sur Boursorama, l'action France Télécom est en train de monter de 2,40%....merci la famille ROBERT !!!!

Elle me dit donc que le geste commercial est déjà enregistré mais je lui réponds qu'il s'agit simplement de l'offre parrainage (ça, c'était le rappel des faits avant mon interlude boursier). Elle me dit que l'offre parrainage, c'est un mois et que là, c'est plus d'un mois ! Ah ben oui, mon frère s'est abonné le 4 Novembre...ça fait donc plus d'un mois....donc un mois sans ADSL !! Là-dessus, elle me répond donc que le mois de Janvier sera donc gratuit aussi pour lui (en espérant que d'ici là, il aura sa connexion ADSL..).

Voilà donc pour le récit d'un parrainage. Heureusement, il s'agit d'un frère..ça aurait été un ami, j'aurais sans doute perdu un ami.

Je fais rapidement mes comptes, j'ai passé 45mn au téléphone, soit environ 15€ de téléphone...pour régler un problème pour mon frère (je pensais que mon ancienneté en tant que client chez Orange pèserai plus !) alors que nous ne sommes même pas la cause de ces problèmes.

Vais-je donc avoir un dédommagement de mon côté ? Car je fais de la publicité pour Orange...mais ça me coûte cher... Vais-je aussi avoir droit à un mois gratuit (ou deux actions France Télécom...ça peut-être intéressant ça aussi si à chaque client sans ligne l'action prend 2% !!) ?? Je n'ose rappeler le service client (qui n'a d'ailleurs pas la même notion de service au client que moi) de peur des réactions de ma chère et tendre épouse.

Bon, vu qu'il reste de la place et vu que vous avez eu le courage de lire ce courrier jusqu'ici, vous avez bien mérité votre petite blague !

Jésus revient sur Terre. Il entre dans un café Salut les gars, je suis

Jésus, je suis redescendu sur Terre...

Allez, je ne te crois pas.

Oui. Oui. C'est vrai. Je suis Jésus.

Prouve-le !

Un handicapé passait par-là dans son fauteuil roulant, Jésus lui met la main sur l'épaule, et le paralytique se lève et marche.

Un aveugle boit sa bière, Jésus lui met la main sur les yeux et l'aveugle retrouve une vision 10/10.

Jésus s'approche d'un troisième...

Ne me touche pas, NE ME TOUCHE PAS !

Mais pourquoi donc, je ne te veux aucun mal, seulement te guérir !

Ne me touche surtout pas. Je suis fonctionnaire et en congé de maladie depuis seulement trois semaines.

Je vous remercie par avance, Madame, Monsieur, de l'intérêt que vous venez de porter à ce courrier qui m'a quand même pris 1h de mon temps à écrire !!!