

INTERNET PRATIQUE 2^e PARTIE

Que faire en cas de problème ?

Connexion en panne, ligne téléphonique écrasée ou résiliée, box hors-service... sur tous ces points, et bien d'autres encore, nos spécialistes vous disent comment faire plier les fournisseurs d'accès à Internet.

« Ma box est installée, mais je ne peux toujours pas accéder à Internet. Comment faire pour obtenir la connexion ? »

Vous avez bien réalisé des tests d'éligibilité avant de vous abonner, et pourtant cela ne fonctionne pas. En théorie, vous devriez pouvoir y accéder. En pratique, cela peut demander plusieurs semaines !

VOS DROITS : si le problème persiste, contactez la hotline de votre fournisseur d'accès (FAI) pour qu'elle insiste auprès de l'opérateur afin qu'il établisse la connexion. Si rien ne se passe, adressez à l'opérateur un recommandé avec AR en lui fixant un délai (10 jours par exemple). Passé ce délai, si votre Internet est toujours HS, vous pouvez décider de résilier votre abonnement pour non-exécution du contrat.

LE CONSEIL DU PRO : « Certains problèmes proviennent des condensateurs installés dans les prises de téléphone. Il suffit alors de les retirer pour que cela fonctionne normalement. Mais parfois les choses sont plus délicates... »

« Bien que n'ayant pas donné suite à un démarchage téléphonique, ma ligne a été écrasée et j'ai reçu la box d'un autre opérateur. Que faire ? »

La concurrence entre opérateurs fait rage. Résultat, il peut arriver que

des clients, suite à un démarchage, se retrouvent privés de leur ligne, téléphonique, d'Internet... C'est la tuile ! Ils se retrouvent sans rien et on leur demande en plus de régler des frais de réouverture de ligne.

VOS DROITS : en cas de « dégroupage sauvage », signifiez à l'opérateur indéclic, le plus rapidement possible, l'absence de contrat et de mandat signé. Demandez également l'annulation des factures, le remboursement des frais subis pour rétablir votre ligne (justificatifs à l'appui) voire un dédommagement en cas de préjudice.

CONSEIL DU PRO : « Évitez de vous laisser embobiner par des démarcheurs ou des télémarketeurs, dont les techniques de vente sont bien aiguës. Vous êtes victime d'un dégroupage total ? Refusez le matériel du FAI. Et demandez à France Télécom une annulation de dégroupage total pour récupérer le même numéro. »

« Cela fait dix jours que je n'ai plus ni téléphone ni Internet. Malgré mes appels à la hotline, cela ne marche toujours pas... Quelles sont les obligations de mon FAI ? »

En cas de problème technique, la hotline de votre fournisseur d'accès a vocation à vous aider à identifier l'origine de la panne mais aussi à la

peuvent vous aider. Ses tarifs, quelle que soit la prestation : 70 € l'heure (déplacement compris), sur lesquels vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 50 % pour emploi à domicile.

Tél. : 01 46 20 30 58 (Paris) ou 04 72 15 03 18 (Lyon), www.cielmonordi.fr



Le contrat de votre FAI précise le délai maximum dans lequel les services doivent être fournis en cas de besoin.

résoudre par téléphone. Et bonne nouvelle : depuis le 1^{er} juin 2008, fini les hotlines surfacturées. Enfin, presque, car certains opérateurs comme Free ont contourné cette obligation : ils facturent non plus l'appel mais le service d'assistance lui-même à un tarif de 0,34 € la minute !

VOS DROITS : si, malgré le temps passé en ligne avec la hotline, le problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez demander une compensation à votre opérateur pour le service qui n'a pas été fourni.

CONSEIL DU PRO : « Bien souvent, avant de commencer à s'agacer et avant même de téléphoner à la hotline, quelques réflexes simples suffisent à régler le problème. Un exem-

Pour aller plus loin
A partir du 19 novembre, rendez-vous sur www.telecom-info.fr. Ce site, mis en place par l'Autorité de régulation des consultations électroniques et des postes (ARCEP), vous aidera dans la définition de vos besoins et la recherche d'une solution en cas de problème.

ple ? Il suffit souvent de débrancher le modem, de compter jusqu'à 10, puis de le rebrancher et d'attendre encore 5 minutes pour que la connexion revienne toute seule. »

SAV, mode d'emploi

						
Envoi d'un dépanneur	Oui, si nécessaire, après diagnostic. Service gratuit.	Intervention gratuite à domicile sous 48 h, en cas de problème technique, si celui-ci ne peut pas être résolu à distance (ou facturation si dysfonctionnements liés à des équipements qui n'ont pas la garantie Darty).	Après diagnostic par téléphone, si le problème persiste, envoi de technicien gratuit dans 70 villes dans les 2 h.	Service Assistance 48 h : dépannage sous 48 h. Au-delà, si coupure totale, prêt de clé Internet 3G.	Gratuit si responsabilité de Numericable. Sinon : 50 €.	Gratuit si responsabilité d'Orange, sinon facturation selon problème diagnostiqué. Echange express gratuit de Livebox en cas de panne (renvoi par la Poste et retour à domicile sous 48 h).
N° hotline et tarif	10 61 : prix d'un appel local depuis un poste fixe. 611 : prix d'un appel local depuis box (depuis mobile, prix d'un appel vers service client mobile Bouygues).	32 34 : 0,12 € TTC/min depuis une ligne fixe ou tarif local en composant le 098 098 32 34. Temps d'attente gratuit depuis une ligne DartyBox.	Abonnés en dégroupage total (DT) : 0 811 92 31 61 Autres abonnés : 0811 92 32 44 (appel gratuit, mais service facture 0,34 €/min).	10 77 : prix d'un appel local depuis un poste fixe (prix d'un appel normal décompté du forfait depuis mobile SFR).	39 90 : prix d'un appel local (depuis n'importe quel poste fixe). Temps d'attente gratuit pour les clients appelant depuis une ligne Numericable.	39 00 : prix d'un appel local depuis poste fixe France Télécom.
Adhésion à la charte de médiation	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui
Frais de résiliation	49 €	Non	Frais d'activation de service à perception différée : 96 € moins 3 €/mois d'abonnement écoulé.	40 €	Location de Livebox : 3 €/mois. Sans dépôt de garantie. Vente en grande distribution : 39 €.	Non



AVIS D'EXPERT
Gérard Peruilhé, chef du bureau des études économiques et de l'information à la DGCCRF*, explique comment procéder.

IL Y A DES RECOURS

En cas de souci de connexion ou d'erreur de facturation, commencez toujours par contacter le service après-vente.

La réponse n'est pas satisfaisante ou inexistante ? Au bout d'un mois, envoyez une lettre en recommandé avec AR au service consommateurs du FAI, en indiquant le problème rencontré, et la compensation attendue (remboursement d'une partie de l'abonnement...).

Votre courrier reste sans effet ? Dans un délai d'un mois, vous pouvez saisir le médiateur des télécommunications** en lui envoyant copie des courriers et pièces justificatives. Enfin, il est possible d'assigner le professionnel devant le tribunal, le juge de proximité le plus souvent. Et dans le cas où le problème serait d'ordre pénal (vente forcée, pratiques commerciales trompeuses...), contactez la DGCCRF.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

** Médiateur des communications électroniques, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

« Depuis six mois, j'accumule les problèmes. Je veux quitter mon opérateur qui me réclame les sommes dues jusqu'à la fin de mon abonnement... alors que c'est lui qui a tort ! Que faire ? »

Adressez une lettre de résiliation par recommandé avec AR à votre FAI après avoir vérifié la date d'expiration de votre contrat, puis restituez votre modem.

VOS DROITS : si votre contrat court toujours, il est probable que le FAI vous demande de payer les mois dus jusqu'à son terme. N'en faites rien ! Vous pouvez résilier à tout moment pour non-exécution du contrat. L'Afut*** peut vous aider à faire valoir vos droits.

CONSEIL DU PRO :** « Une fois le préavis de résiliation dépassé, vous pouvez stopper les prélèvements. Ensuite, restituez le modem au bon

endroit et dans le délai imposé par votre contrat. Vérifiez aussi si l'adresse de restitution est la même que celle de l'envoi de la lettre de résiliation. Et si vous rapportez le boîtier dans une boutique, exigez un récépissé de votre dépôt pour conserver une preuve. »

« Je suis resté deux mois sans connexion, et j'ai demandé à ma banque d'interrompre les prélèvements. Depuis, j'ai changé de FAI et ça marche, mais une société de recouvrement me réclame les sommes dues au premier fournisseur. Est-ce normal ? »

Vous en aviez marre de payer pour rien ? Et aujourd'hui, vous êtes poursuivi par une société de recouvrement, mandatée par le premier FAI, qui vous menace de saisir vos meubles ou même de bloquer tous

vos comptes bancaires.

VOS DROITS : pas de panique ! Il s'agit d'une pratique abusive. En réalité, sans jugement d'un tribunal, nul ne peut saisir vos meubles ou vos comptes, surtout pas une société de recouvrement.

CONSEIL DU PRO :** « Ne vous laissez surtout pas impressionner ! Prenez contact par lettre recommandée avec accusé de réception directement avec le service clients du FAI pour régler le problème. Le mieux avant d'arrêter vos prélèvements ? Mettre en demeure le FAI de régler votre problème technique dans un délai précis (10 jours par exemple). A défaut, informez-le que vous suspendrez les prélèvements. Ainsi, vous apporterez la preuve de votre bonne foi au cas où vous iriez en justice. » ■

* Bruno Frick, Ciel mon ordi ! ** Christophe Bongars, responsable du secteur particulier de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afut) : *** BP 1, 92430 Marnes-la-Coquette, tél. 01 47 41 09 11. www.afutt.org

QUATRE ENGAGEMENTS PRÉCIS !

Bonne nouvelle pour les internautes dont la ligne est écrasée à tort... Au moment de boucler ce numéro, la Fédération française des télécoms (opérateurs téléphoniques, FAI...) annonçait quelle prenait quatre engagements applicables au 1^{er} janvier prochain :

1. Votre opérateur habituel sera votre unique interlocuteur pour rétablir la ligne.
2. Cela devrait se faire sous 7 jours maximum.
3. L'opération sera gratuite.
4. Et, mieux encore, il vous indemniser pour le préjudice subi !



Un problème avec votre FAI ? Posez vos questions à l'expert de l'Afut, rubrique Droits.

www.femmeactuelle.fr

ILLUSTR. : NUMERO 356/OSAN