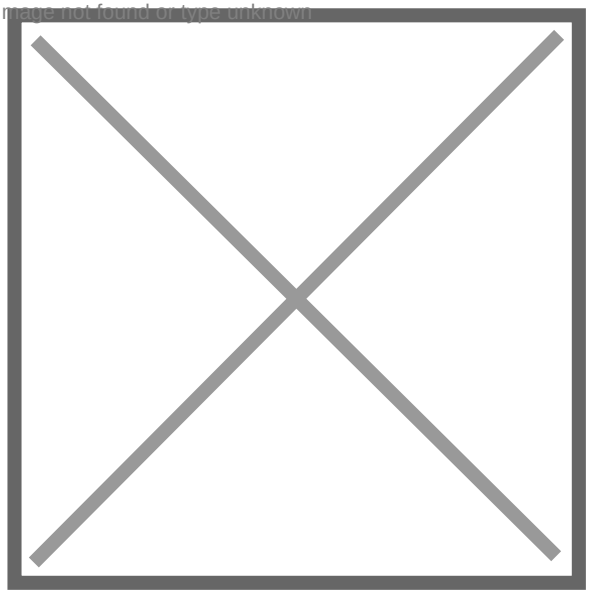
Image not found or type unknown



Probléme de téléphonie non resolu de la part de mon fai neuf

Par **tonel**, le **08/02/2008** à **17:47**

je suis client neuf
Depuis un moment, j'ai un soucis de téléphonie avec ma neuf box : un bourdonnement constant, dès le décroché... Va pour contacter la hotline neuf, pour leur demander de régler le problème. Elle n'a pas une bonne réputation, mais je pars sans préjugé. Histoire d'une petite galère.

Tout d'abord, lutter un peu pour trouver le numéro de téléphone. Il n'est pas si évident à dénicher sur leur site web. Tellement bien caché que je ne parviens pas à le retrouver pour mettre l'info dans ce post. Après l'avoir trouvé, une première bonne surprise : les horaires d'ouvertures sont étonnament larges : la Hotline est disponible du lundi au vendredi de 08h00 à 22h30, samedis, dimanches et jours fériés de 09h à 20h. Bien, ca va être facile de les joindre même si c'est à 34cts/min

Sauf que non, pas du tout. Ca a commencé par X appels aboutissants sur un message expliquant que la hotline était tellement surchargée qu'elle n'acceptait plus d'appels. Je n'ai même pas le droit d'attendre mon tour. Je raccroche donc, ce qui n'empêche pas France Telecom de me facturer les 34 centimes d'euros pour rien.

Enfin, un appel en milieu de journée parvient à passer dans la file d'attente : l'ordinateur qui répond au téléphone prévoit une attente de "5 minutes". Je patiente donc en écoutant la musique. Les cinq premières minutes d'attente passent assez vite... 10 minutes..... 15 minutes pffff.... vers la 16ème minute d'attente, quelques clic-bip-bip se font entendre, qui me font espérer une réponse... mais non...

Enfin, un hotliner répond après 27 minutes et 35 secondes. Sympa, compétent, il me propose

de vérifier si mes prises téléphoniques comportent un condensateur (ça n'est pas le cas, j'ai vérifié) et m'informe qu'il faut patienter 48h pour la mise à jour, les 48h se sont écoulées et toujours rien.mais cette fois je n'ai pas le courage de repasser 30 minutes à attendre pour me faire aller balader et d'ecouter leur musique à 34 cts la minute

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés