



## Installation ligne téléphonique.

Par **Bred**, le **11/05/2010** à **17:38**

Bonjour,

J'ai récemment fait construire.

J'ai alors fait appel à Orange pour une nouvelle installation de ligne : tirage de câble jusqu'à la maison et branchement.

Lors de la prise de contact téléphonique avec Orange, nous avons fait des test de débit sur la ligne de mon voisin, ainsi qu'avec mon adresse postal, et le conseiller m'a dit que j'avais droit à un débit maxi de 8Méga, comme mon voisin, me donnant droit à la TV par ADSL.

L'installateur intervient et tire le câble sans problème. Il me dit de contacter Orange dans les 2 jours afin de savoir si ma ligne est active.

Après 2 jours, je contacte orange, et ils m'annoncent alors qu'ils sont **obligé de modifier mon contrat initial**, car suite à l'installation il s'avert que je n'ai plus la possibilité d'avoir la TV par ADSL, car je n'ai qu' "1 Méga" de débit maxi...

Je fais alors appel au "Médiateur des communications téléphonique" qui donne raison à orange en stipulant qu'ils n'y peuvent rien, que ma ligne n'est pas suffisante (alors qu'elle vient d'être installé !).

En fait, mon voisin direct (même chemin, même terrain, même chemin de câble) a un câble de plus grosse section et sur une distance un peu moins longue...

Donc, Orange m'a fait installé un câble plus petit et ne suivant pas le même chemin que mon voisin, alors que le contrat initial avait été passé à partir de ses données !

Je trouve que cela n'est vraiment pas correct : ils se devaient de m'installer le matériel

permettant de répondre au contrat initial que j'avais passé avec eux, non ?

Comme le Médiateur de communication téléphonique donne incompréhensiblement raison à Orange, je ne sais plus vers qui me tourner afin qu'ils me re-fassent une installation conforme à mon contrat initial...

(je suis sidéré qu'ils puissent oser faire de tel chose : c'est comme si je commandais une voiture neuve mais qu'à la livraison je m'aperçois qu'ils ne m'ont pas mis la clim alors qu'elle était prévue.. et que c'est normal pour eux...)

Merci d'avance pour vos conseils.