

Fiche pratique

Régler la question d'une ligne ADSL qui ne fonctionne pas ou très mal

Il convient, avant toute autre démarche auprès de votre opérateur, de débrancher la prise d'alimentation de la Box et du décodeur TV. Cette simple manipulation peut souvent permettre un rétablissement de la connexion.

Si cette démarche n'est pas concluante, vous pouvez vous reporter à la rubrique « Assistance » accessible depuis le site de votre opérateur, ou, le cas échéant, contacter par téléphone l'assistance technique mise à disposition.

Afin que vous soyez en mesure de procéder aux diverses manipulations et aux tests que le téléconseiller vous demandera d'effectuer, il est indispensable de contacter la hotline de l'opérateur depuis l'adresse à laquelle est installée la Box.

Si aucune solution n'est trouvée, il conviendra d'adresser à votre opérateur une mise en demeure de rétablir les services dans les plus brefs délais. Il est conseillé de faire une description précise des dysfonctionnements et de fournir un historique des démarches que vous avez effectuées et des contacts successifs que vous avez pu avoir avec les services de l'opérateur.

Si le problème ne peut être résolu à distance, une intervention à votre domicile sera vraisemblablement proposée. Il sera donc nécessaire que vous, ou une personne de confiance, soyez présent à votre domicile durant le créneau horaire convenu, afin d'accueillir le technicien. A l'issue de l'intervention, il conviendra de réclamer au technicien une « fiche d'intervention » attestant de son passage.

S'il s'avère que le problème trouve son explication dans un problème localisé sur le « Réseau Téléphonique Commuté », il est possible que votre opérateur soit amené à solliciter l'intervention d'un technicien Orange, ce dernier étant seul habilité à intervenir sur le « réseau téléphonique commuté ».

En l'absence de solution, il sera généralement procédé, en dernier recours, à une expertise contradictoire, en présence d'un technicien de votre opérateur et d'un technicien Orange.

Si à l'issue de cette expertise contradictoire, il s'avère que la connexion Internet ne peut pas être rétablie ou stabilisée, cela signifie qu'aucune amélioration ne peut être envisagée, compte tenu des contraintes liées au « Réseau Téléphonique Commuté ». Il conviendra, dans cette hypothèse, d'envisager d'opter pour un autre mode de raccordement à Internet. Au préalable, il est souhaitable de prendre contact avec l'opérateur défaillant afin de s'assurer qu'il reconnaît n'avoir pas fourni le service promis et est donc disposé à résilier le contrat sans frais.

Sauf hypothèse où vous seriez éligible au « très haut débit » (la fibre), la principale alternative à l'ADSL est le « haut-débit par Satellite ». Cependant, pour pouvoir bénéficier d'une telle offre, vous devrez faire l'acquisition et procéder à l'installation d'une parabole. Une attention particulière devra en outre être portée aux caractéristiques des forfaits « satellite » susceptibles de vous être proposés, le volume de données utilisables au cours d'un même mois étant souvent plafonné ou soumis à un « fair use ».

Que l'opérateur ait été en mesure ou non de rétablir le bon fonctionnement de votre connexion, il devra, dans le cadre de son « obligation de résultat », vous accorder une indemnisation au titre des désagréments causés par les dysfonctionnements.