

Christophe Lucas
3 rue des rivières
76710 Montville

Montville, le 8 avril 2009

France Telecom
Agence Normandie Centre
TAS 50004
59878 LILLE CEDEX 9

Objet : Dysfonctionnement sur la ligne numéro 02.35.75.88.21

Messieurs

Durant ces derniers mois, nous avons eu sur notre ligne téléphonique (02.35.75.88.21) divers problèmes. Le premier étant survenu au cours de l'été 2008: le câble était interrompu en amont de notre domicile. Il était logé dans les arbres quelques dizaines de mètres plus loin.

La résolution de ce problème a été prise en charge par l'un de vos sous-traitants. Depuis, une qualité médiocre régnait sur notre ligne.

A plusieurs reprises, différents dysfonctionnements plus ou moins gênants ont altéré la qualité du service téléphonique: grésillement ou coupures temporaires de durées variées.

A ces occasions, nous contactions le 1013 qui nous soutenait que les difficultés provenaient de l'installation intérieure à notre habitation, nous faisant tester à maintes reprises l'intégralité des appareils téléphoniques nécessitant le débranchement et rebranchement au cours de chaque appel.

Les démarches étaient à chaque fois sans succès et les gênes restaient d'origine "inconnues".

Le dernier dérangement date de moins d'un mois, une coupure du service du 16/02 au 20/03/2009. Une équipe France Telecom s'est déplacée après insistance auprès de l'opérateur du 1013.

Le problème a été réglé par celle-ci. Il se situait au même niveau que l'été dernier : le câble se trouvait de nouveau dans les arbres du voisinage, à certains endroits dénudé, à d'autres oxydé. Ce qui a nécessité le changement de 25 mètres de câble.

Suite à ces multiples désagréments, nous espérons un geste commercial conséquent de votre part.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer, Messieurs, mes salutations distinguées.

Christophe Lucas