



Dégâts technicien fibre

Par djenile

Bonjour,
suite à l'arrivée de la fibre, mon fournisseur d'accès Free a envoyé un technicien d'une société locale pour installer le boîtier.

Ce monsieur a fait n'importe quoi, je voulais installer le boîtier dans mon salon, soit disant qu'il ne pouvait pas, il n'a trouvé aucun autre possibilité que de me l'installer dans la cuisine ! Il a alors percé ma fenêtre PVC (ce qui m'empêcherait à l'avenir de fermer mon volet !) et lorsqu'il a traversé, il a percé ma table de cuisine intégrée ! Comme l'emplacement ne me convenait pas, je lui ai demandé de laisser du mou, afin que plus tard, lors de travaux, nous puissions le changer de place.

J'ai fait une réclamation auprès de Free, qui a fait intervenir d'autres techniciens, qui ont changé le boîtier de place et mis celui-ci là où je souhaitais. Mais rien concernant ma table.

J'ai appelé la société qui m'a répondu ça :

« La PTO devait être installée dans le salon, mais la cliente a insisté pour qu'elle soit installée dans la cuisine car elle prévoit des travaux dans cette pièce.

Le technicien a prévenu la cliente d'un risque de percement de la table de la cuisine car le perçage doit être effectué de l'extérieur.

La cliente a répondu que ce n'était pas un problème car la cuisine doit être remplacée.

Le léger percement ne nécessite pas le remplacement de toute la table de la cuisine. »

J'ai fait une déclaration de sinistre à mon assurance qui ne prend pas cela en charge mais qui m'a fait un courrier à envoyer à l'entreprise fibre.

Malheureusement, le recommandé est revenu car « Destinataire inconnu à cette adresse ». C'est pourtant l'adresse de leur siège social.

Je ne sais pas comment leur adresser ce courrier, ni quelle démarche je peux faire ? Je vous remercie de votre aide.

Par AGeorges

Bonsoir djenile,

Envoyez votre courrier au SAV.

Ne laissez jamais un intervenant faire des trous chez vous ou vous ne voulez pas. Maintenant c'est parole contre parole. Vous n'obtiendrez rien, sauf avec un témoignage des artisans qui sont venus déplacer le boîtier. Pas facile à obtenir !

Par yapasdequoi

Bonjour,

Votre recours est auprès du FAI, qui est votre interlocuteur contractuel.

Réclamez par courrier RAR et si le résultat ne vous convient pas il faudra saisir le médiateur.

Par djenile

Bonjour,

je vous remercie pour vos réponses :)

AGeorges, malheureusement, après 4h30 de tout et n'importe quoi (il a même creusé dans mon jardin !), on est prêt à tout pour que ça se termine :(des témoins, il y en a puisque 2 de ses collègues sont venus en renfort et 2 autres sont revenus quelques jours plus tard pour changer le boîtier de place.

yapasdequoi je viens d'envoyer un courrier recommandé à Free, même si j'ai peu d'espoir.

Bonne journée

Par yapasdequoi

[url=https://www.mediation-telecom.org/]https://www.mediation-telecom.org/[/url]

Par djenile

Merci :)