



Installation de ligne avec france telecom.....

Par Visiteur

Fraîchement installée dans un appartement neuf au sein d'une résidence récente, j'ai contacté france telecom pour une ouverture de ligne. Ils m'ont affirmé lors de notre premier entretien téléphonique que la ligne serait installée dans les 8 jours. Le lendemain, le 16 septembre, on me rappelle pour m'annoncer qu'il faudrait attendre la fin d'année. Je ne peux pas me permettre d'attendre 3 mois sans internet ni téléphone fixe, je travaille en tant qu'orthophoniste libérale (même si ça n'est pas mon cabinet). Apparemment les lignes sont aériennes et il faudrait faire des travaux mais je sais que d'autres personnes de la résidence ont déjà leur ligne et une installation internet.

Quel est mon recours?

Cordialement,

Par Visiteur

Chère madame,

e résidence récente, j'ai contacté france telecom pour une ouverture de ligne. Ils m'ont affirmé lors de notre premier entretien téléphonique que la ligne serait installée dans les 8 jours. Le lendemain, le 16 septembre, on me rappelle pour m'annoncer qu'il faudrait attendre la fin d'année. Je ne peux pas me permettre d'attendre 3 mois sans internet ni téléphone fixe, je travaille en tant qu'orthophoniste libérale (même si ça n'est pas mon cabinet). Apparemment les lignes sont aériennes et il faudrait faire des travaux mais je sais que d'autres personnes de la résidence ont déjà leur ligne et une installation internet.

Quel est mon recours?

Avant d'aborder la question juridique, il serait très intéressant de connaître le problème technique à l'origine de cette impossibilité d'installation. En effet, la réponse changera du tout au tout selon que le problème est ou non justifié. Il conviendrait donc de demander à vos voisins qui ont le téléphone "comment ils ont fait" et à france telecom "comment cela se fait que certains aient le téléphone".

Très cordialement.

Très cordialement.

Par Visiteur

Apparemment le réseau est saturé ils doivent effectuer des travaux pour étendre les lignes. En gros, plus de place pour me brancher!

Par Visiteur

Chère madame,

Conformément à l'article L35-1 du Code de poste et des télécommunications, France telecom a en charge la réalisation d'un service universel de téléphonie. Cela signifie que France telecom doit pouvoir assurer l'accès de tous au réseau téléphonique. Mais cet article ne prévoit aucun délai spécifique, on considère donc que France telecom doit agir dans un délai raisonnable.

Ainsi, si des travaux d'importance sont envisagés et que votre accès n'est pour l'instant pas possible, alors un délai de trois mois paraît tout à fait raisonnable malgré les conséquences que cela peut avoir sur votre situation.

Le service universel des communications électroniques fournit à tous :

1° Un service téléphonique de qualité à un prix abordable. Ce service assure l'acheminement des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à des débits suffisants pour permettre l'accès à Internet, en provenance ou à destination des points d'abonnement, ainsi que l'acheminement gratuit des appels d'urgence.

Les conditions tarifaires incluent le maintien, pendant une année, en cas de défaut de paiement, d'un service restreint comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence au bénéfice du débiteur saisi en application de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution et du débiteur qui fait l'objet de mesures prévues aux articles L. 331-1 et suivants du code de la consommation.

Toute personne obtient, sur sa demande, l'abonnement au service d'un opérateur chargé du service universel dans les conditions prévues par le présent code. Le propriétaire d'un immeuble ou son mandataire ne peut s'opposer à l'installation de la ligne d'abonné demandée par son locataire ou occupant de bonne foi ;

2° Un service de renseignements et un annuaire d'abonnés, sous formes imprimée et électronique, conformément aux dispositions de l'article L. 35-4 ;

3° L'accès à des cabines téléphoniques publiques installées sur le domaine public ;

4° Des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés afin d'assurer, d'une part, un accès aux services mentionnés aux 1°, 2° et 3° qui soit équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et, d'autre part, le caractère abordable de ces services.

Le service universel est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés particulières rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu et en proscrivant toute discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques, précise les modalités d'application du présent article et le contenu de chacune des composantes du service universel.

Très cordialement.