Image not found or type unknown

Problemes avec Orange besoins d'aide

Par **csophie999**, le **07/11/2013** à **13:07**

Bonjour
Je viens ici pour trouver des témoignages et des avis concernant Orange ! J'ai eu plusieurs soucis avec eux je ne sais plus quoi faire pour me faire entendre ! Je vous explique :

Il y a 15 jours, mercredi 23 octobre , dans la soirée un orage approche . Etant en pleine campagne Auvergnate , il est recommandé de tout débrancher , ce que nous faisons. Coupure de courant dans tout le lieu dit , mais aussi dans le village a quelques kilomètres … EDF intervient , vers 21h tout rentre dans l'ordre . Mon conjoint rallume donc la LiveBox pour consulter ses mails. Mais internet est très très lent .
Le lendemain , la LiveBox fonctionne , on a du téléphone mais pas d'internet . La page reste blanche …
J'appelle donc le service technique d'Orange !!!(20min d'attente avant d'avoir quelqu'un !!) la petite dame a l'autre bout du fil ne comprends pas trop , fait des tests mais rien n'indique qu'il y a un problème sur la ligne … pendant ces longues minutes d'attente , 2 voisins passent pour voir si internet fonctionne !!! Ils ont exactement le même problème, viennent d'appeler Orange et même réponse : « ça vient de chez vous » . La technicienne me reprends en ligne , je lui raconte tout ca , mais elle s'obstine et veux me faire faire des tests sur mon pc , que je refuse ! Elle me dit alors d'attendre le début d'après-midi , qu'un soucis a bien eu lieu la veille au soir , et qu'il faut peut être attendre un peu que ça se remette partout !!! (il est déjà 11h30) Bref nous patientons donc …
17h toujours rien , les voisins non plus !!! je reprends le téléphone , tombe sur un gentil monsieur , qui le pauvre fait tous les tests possibles mais ne trouve rien non plus … Je lui explique que les voisins ont le même soucis ,lui demande si par hasard la coupure de courant ne serait pas a l'origine du problème … mais il ne « peut » pas envoyer de technicien sur place vu qu'il n'a pas d'alerte sur ses écrans !!!!
Au bout d'une heure , mon conjoint perd patience et s'agace derrière mois en haussant la voix … la le technicien réagit et nous programme un technicien pour le lendemain…
Vendredi … au miracle !!! internet fonctionne !!!! Les voisins idem plus de soucis , je rappelle orange pour annuler le rendez vous . La le « répondeur » mentionne une panne informatique chez orange. Puis la conseillère me dit qu'il y avait bien un souci sur le réseau !!! Tous ca sans excuses bien sur ….
Voila pour le 1er cas !!! et non ce n'est pas finis !!!
Il y a quelques semaines j'ai demandé a orange de changer le nom de ma ligne mobile ! (celle-ci était au nom de ma mère ,(je n'avais pas de chéquier à l'époque) , mais j'ai toujours géré et payé les factures. Avant d'envoyer les papiers, j'ai appelé le service orange pour m'assurer que mon forfait resterait le même que RIEN allait changer, et ce fameux vendredi 25 octobre , je reçois 1 sms me confirmant que la ligne est maintenant a mon nom …
Samedi matin , je me connecte comme tous les matins ,mais bizarre je ne suis plus identifié sur le portail orange … je me reconnecte mais ca ne fonctionne pas , demande mon mot de

passe que je reçois par sms mais rien y fait ! J’arrive a aller sur mon espace perso d’orange, je vais voir mes infos (adresse ,tel,mail…) et l’adresse mail n’y est pas , je la saisie et la : «adresse mail inconnue » Imaginé mon angoisse , cette adresse me sert pour mes recherches d’emplois, j’y ai reçu des bons cadeaux, des papiers administratifs, des photos … que je n’ai pas enregistré bien sur !!! Alors rebelote je prends le téléphone . la, la conseillère me recréer mon adresse , et me passe un technicien pour voir si il est possible de retrouver mes mails ! après 1h il m’annonce que c’est impossible mais demande une expertise … D’où vient l’erreur ??? pourquoi ils m’ont supprimé mon adresse ???? ils sont incapables de me le dire !!!
« L’expert » me rappelle le lundi , pas au courant de tout … je lui réexplique et il me réponds « je suis pas magicien une boite mail supprimée tout est perdu …, votre adresse mail fonctionne ?...alors bonne journée »

Alors voila pourquoi je suis fatiguée d’orange !! c’est toujours la faute du client , jamais d’excuses quand ca vient d’eux jamais d’explications … jamais de geste commercial quand on reste sans internet et téléphone …
Que Faire ?????? Avez-vous vous aussi des soucis avec eux ???

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés