

## **Pb Ligne TPH / ADSL : n° fixe xx xx xx xx xx**

Fournisseur Accès Internet ALICE

Nos problèmes commencent le **11 février 2010** après coupure de notre ligne suite au rejet du prélèvement après changement de notre carte bancaire.

Nous sommes alertés par mail le 11 fév et Alice, dans sa grande générosité, nous laisse 12 heures pour régulariser.

Malheureusement pour nous, nous travaillons et ce n'est que le soir que nous nous apercevons que notre ligne est coupée.

Nous régularisons le 12 février par Paiement par téléphone avec nouvelle carte bancaire.

Notre ligne devrait être rétablie le lendemain matin.

Bravo Alice : la coupure est rapide mais le rétablissement laborieux.

Mais, depuis ce 12 février, notre ligne fait défaut avec de nombreuses coupures aléatoires. Quelques Appels à la hotline Alice qui ne détecte aucune anomalie.

17 Fév : Après plusieurs appels à la hotline Alice et déjà près de 4 jours sans ligne ADSL(Internet et Tph) le conseiller Alice se décide à lancer une intervention France Télécom  
Pour ma part, je décide de tenir un journal des disfonctionnements.

**17 fév** 18h00 demande d'intervention FT par la hotline Alice.

**18 fév** 14h35 => connexion internet **OK**

14h38 => nouvelle **coupure** et plus rien de la journée

**19 fév** 9h00 => connexion internet **OK**

9h11 => nouvelle **coupure** .

12h30 => connexion internet **OK**

15h45 => nouvelle **coupure** et plus rien de la journée .

**20 fév** 10h00 => connexion internet **OK**

14h32 => nouvelle **coupure** .

14h50 => connexion internet **OK**

17h15 => nouvelle **coupure** et plus rien de la journée .

**21 fév** 9h50 => la connexion internet est **en panne**

Essai tph ## puis 1013 => connexion internet **OK**

***Est-ce une coïncidence mais le simple fait de composer le n° de tph et la ligne ADSL redevient active !!!***

10h30 => nouvelle **coupure** de la ligne.

Essais divers :

- téléphone sans fil débranché et remplacé par un téléphone filaire.
- essai avec dépose de tous les appareils branchés sur une prise téléphonique.
- déplacement de la box sur une autre prise.

La ligne reste en panne.

Nouvel Essai tph ## puis 1013 => connexion internet **OK**

*Là encore, est-ce une coïncidence mais le simple fait de composer le n° de tph et la ligne ADSL redevient active !!!*

16h10 => de nouveau en **panne**.

Depuis combien de temps ? car nous ne sommes pas rivés devant notre modem.

Nouvel Essai tph ## puis 1013 => connexion internet **OK**

*Une nouvelle fois,, est-ce une coïncidence, mais le simple fait de composer le n° de tph et la ligne ADSL redevient active !!!*

18h30 => nouvelle **coupure** de la ligne et plus rien de la journée.

Incident signalé sur le site internet de France Télécom (1013)

**22 fév** 7h00 => la ligne est **en panne**

Le reste de la journée nous sommes absents.

8h37 : SMS France télécom qui nous indique que la ligne est OK : bizarre !!!!

17h30 : Retour du travail => connexion internet **OK**

19h16 => nouvelle **coupure.....à 23h00 => toujours en panne.**

....

**23 fév** En **panne** toute la journée

**24fév** 6h30 => Toujours en **panne et cela commence par beaucoup m'énerver.**

8h50 : Appel France Télécom => Ligne à priori OK pourtant grésillements très importants et le son est très faible, cela malgré le changement d'appareil (téléphone filaire) et débranchement de l'alarme.

Intervention programmée le 8 mars (car je dois être présent) !!!!

Je m'énerve un peu et demande que FT vérifie d'abord ses équipements avant de venir chez moi car je n'ai rien changé.

8h57 => Appel hotline Alice.

Grésillements très, très importants et obligé de couper.

8h59 => réinstallation du sans fil. L'alarme est toujours débranchée.

Ré-appel Alice La communication est un peu meilleure mais sans plus.

**Au niveau du conseiller rien de plus que d'habitude : on a faire à un automate qui répète inlassablement une leçon apprise par cœur et qui ne donne pas l'impression de réfléchir beaucoup.**

Enfin, tout ce que j'apprends c'est qu'une intervention a été demandée à FT, que celle-ci doit se faire dans les 10 jours suivant mon appel soit encore 3 jours à attendre.

Le SMS reçu de FT le 22 fév est-il en rapport avec cette demande d'intervention ?

Je n'en sais rien et ça n'a pas l'air d'intéresser le conseiller.

9h02 => la ligne revient. Extraordinaire. Qui fait quoi ? Mystère.

Etonnant car depuis 2 jours aucune connexion possible.

Est-ce enfin des essais de FT ?

9h03 => **coupure**

Ca n'a pas duré longtemps.

9h03 => la ligne revient.  
Toujours des essais de F T ?

9h04 => **coupure**

9h06 => la ligne revient. Je rebranche l'Alarme.  
Toujours des essais de F T ?

9h07 => de nouveau **coupure**.  
Je laisse l'alarme et toujours le téléphone filaire

9h19 => On est toujours Tph sans fil désinstallé et alarme branchée.  
La ligne de nouveau **OK**.  
Je récupère mes mails via Outlook. Le débit a l'air correct.  
La mise à jour de mon anti-virus se fait correctement.  
Je surfe sur internet.

9h56 => nouvelle **coupure**.

**12h10 Toujours pas de ligne ADSL.**  
**Je supprime l'alarme pour voir si corrélation.**

**13h41 Pas de changement. Ligne ADSL toujours HS.**

**13h42 Je rebranche l'alarme.**  
**=> Retour de la ligne ADSL => OK**

16h04 => Ligne toujours fonctionnelle.  
Je rebranche le téléphoné sans fil.  
Ligne => **OK**

19h31 Constat => Ligne **COUPEE**

**25fév** => En **panne** toute la journée  
(à priori, car nous travaillons, mais le matin avant 9h00 en **Panne** et le soir en rentrant vers 17h30 **toujours en panne**)

**26 fév** => En **panne** toute la journée  
(à priori, car nous travaillons, mais le matin avant 9h00 en **Panne** et le soir en rentrant vers 17h30 **toujours en panne**)

**27fév** => jusqu'à 8h15 => En **panne**.  
8h16 => Retour ligne **OK !!!!!!!**  
A noter que l'alarme est branchée ainsi que le téléphone sans fil depuis le 24 fév APM.  
**Franchement je m'interroge sur les responsabilités.**

**18h19 Nouvelle COUPURE** après une journée presque parfaite  
On a rien touché, rien déplacé, il y a juste un peu de vent dehors !!!  
Enfin, c'était trop beau .....

**28 fév** => à 6h00 => Toujours En **panne**.  
Aux alentours de 7h00 => Retour ligne **OK**  
**(sans rien de changé par rapport à la veille)**  
Cela devient un mystère  
Vers 10 h notre fille nous appelle et cela ne sonne pas. En effet pas de ligne téléphonique France Télécom et cette fois-ci pas de tonalité du tout.  
Essai de l'autre combiné sur la prise du salon : la tonalité est revenue, toujours avec friture.

C'est le fil du combiné qui s'est débranché de la box.

2 essais d'appel infructueux (la box se met en panne à chaque appel) puis tout revient normal. Il est 10 h 40.

Jusqu'à 22h00 => ligne toujours **OK**

**22h00 => ligne coupée.**

**1<sup>er</sup> mars** => à 5h30 => Toujours En **panne.**

7h00 Retour ligne => **OK**

19h00 toujours => **OK**

Y-a-t-il quelqu'un qui fait quelque chose ?

Mais QUI ? car pas de message, pas d'information d'aucune sorte.

...22h00=> Ligne de nouveau en **panne** et box en alarme

**2 mars** => à 5h30 => Toujours En **panne.**

7h00 => Toujours En **panne.**

8h45 => Retour ligne => **OK** mais pour combien de temps car.....

18h00 => Retour du travail => En **panne.**

19h17 j'appelle hotline Alice

**3 mars** => à 6h00 => En **panne.**

7h00 => Toujours En **panne.**

18 h 00 => Retour du travail => **OK** mais pour combien de temps car.....

22 h 20 => => Ça y est => En **panne.**

**4 mars** => à 5 h 30 => En **panne.**

8 h 30 => Toujours En **panne.**

18 h 30 => Retour du travail => Toujours En **panne.**

22 h 20 => => Ça y est => En **panne.**

**5 mars** => à 7 h 00 => En **panne.**

7 h 50 => Ligne => **OK**

18 h 30 => Retour du travail => En **panne.**

**6 mars** => à 8 h 15 => Ça marche : Ligne => **OK.**

11 h 30 => De nouveau => En **panne.**

14 h 00 => Retour ligne => **OK => Que de mystères.**

18 h 30 => Ça ne dure pas => En **panne.**

**7 mars** => à 6 h 15 => Toujours En **panne..**

7 h 00 => Retour ligne => **OK**

**22 h 17** => toujours => **OK.**

**8 mars** => à 6 h 30 => En **panne..**

7 h 00 => Retour ligne => **OK**

**12 h 00** => toujours => **OK.**

12 h 30 => En **panne.. => 2 appels Alice**

13 h 24 => Retour ligne => **OK**

19 h 00 => De nouveau => **En panne.**

22 h 30 => Toujours En **panne.**

**Précision sur cette journée : Nouvelle coupure pour impayé car mon numéro de carte bancaire n'a pas été mis à jour suite à l'impayé de février (après changement de carte bancaire).**

**Lorsque j'ai payé au mois de février par téléphone, il ne m'a pas été précisé qu'il fallait que j'aille sur le site Alice pour modifier mes coordonnées, je pensai que cela se faisait automatiquement. Naïf le garçon.**

**Aujourd'hui, je reçois le mail d'Alice m'informant de ce nouvel impayé. Je vais immédiatement sur le site pour modifier les coordonnées de ma carte mais je ne procède pas au paiement pensant que le paiement va se régulariser automatiquement. Naïf car à 12 h 30 coupure sans Service restreint comme prétendu dans le mail.**

Mon exaspération grandie car suites à mes problèmes de coupures intempestives de ligne un technicien de France Télécom doit passer dans l'après midi. Mais ce n'est pas grave me dit-on car il ne doit **intervenir qu'à l'extérieur ??**

Pour récupérer ma ligne au plus vite, 3 appels Alice avec des interlocuteurs plus ou moins concernés **car un conseiller se propose même de me passer le service des résiliations si je ne suis pas content == ➔ Un certain monsieur FIRAS !!!.**

13 h 24 : Est-ce le fait de rouspéter => Retour ligne => **OK, heureusement car le technicien de France Télécom est bel et bien intervenu à l'intérieur de mon domicile.**

**Après passage du technicien France Télécom, je reçois un SMS de leurs services que ma ligne est de nouveau fonctionnelle.**

19 h 00 : Ça n'a pas duré longtemps Ligne de nouveau => En **panne.**

22 h 30 : Toujours En **panne.** (je me couche).

**9 mars => 6 h 15 :=> Toujours En panne**

9 h 15 :=> Toujours En **panne**

Je me décide à faire le ## puis 1013 et.....

Comme par miracle => retour ligne **OK**

10 h 22 : Nouvelle coupure => Ligne **en Panne..**

Je retente le ## puis 1013 et.....

Comme tout à l'heure => de nouveau retour ligne **OK.**

**Je ne peux pas croire à une simple coïncidence.**

**Alors qui est responsable de ces délestages : France Télécom ?? Alice ???.**

11 h 19 => Ligne toujours => **OK**

14 h 23 => Je veux passer un coup de téléphone => Ligne **en Panne..**

14 h 25 => => retour ligne **OK**

16 h 00 => De nouveau => **En panne.**

16 H 06 => Comme déjà 2 fois aujourd'hui je fais le

## puis 1013 et.....

Comme par miracle => retour ligne **OK**

16 h 29 => Le téléphone sonne.

Je décroche.

Message : « Vous allez être mis en relation avec votre correspondant... »

Puis ça raccroche.

En suivant ligne **En Panne.**

16 h 34 => Et comme tout à l'heure => Je retente le ## puis 1013 .....

Et ...hop comme tout à l'heure => de nouveau retour ligne **OK.**

18 h 30 => En **panne.** Je retente le ## puis 1013 et encore comme tout à l'heure  
=> de nouveau retour ligne **OK.**

20 h 30 => En **panne.**

- 10 mars** => à 7 h 15 => Ligne => **OK**  
 18 h 00 => Toujours => **OK**. Est-ce que ça a marché toute la journée ???  
**Aux alentours de 20 h 00** => En **panne**  
**22 h 00** => Toujours En **panne..**
- 11 mars** => à 6 h 00 => Toujours En **panne** **Toute la nuit surement.**  
 7 h 00 => Toujours => En **panne**  
 8 h 45 => Ligne de nouveau => **OK**  
 17 h 40 => Ligne toujours => **OK**  
**Même question :** Est-ce que ça a marché toute la journée ???  
 18 h 14 => De nouveau => En **panne**  
**18 h 20** => Retour ligne => **OK**  
**22 h 00** => Toujours ligne => **OK** .  
**22 h 05** => En **panne** puis retour ligne => **OK** .
- 12 mars** => à 5 h 00 => En **panne**  
 6 h 20 => Toujours => En **panne**  
**7 h 00** => Retour ligne => **OK**  
**8 h 30** => Toujours => **OK**  
 15 h 45 => Ligne toujours => **OK**  
**Même question :** Est-ce que ça a marché toute la journée ???  
**20 h 00** => Toujours ligne => **OK** .  
**22 h 00** => **De nouveau** => En **panne**
- 13 mars** => à 6 h 30 => C'est En **panne**  
**7 h 50** => Retour ligne => **OK**  
**8 h 30** => Toujours => **OK**  
**12 h 00** => En **panne.**  
 12 h 40 => Retour Ligne => **OK**  
**19 h 15** => **De nouveau** => En **panne et toute la soirée.....Ras le bol.**
- 14 mars** => à 7 h 00 => **TOUJOURS panne**  
**8 h 30** => Retour ligne => **OK**  
**12 h 36** => **Ca y est DE NOUVEAU** => En **panne.**  
 13 h 34 => Retour Ligne => **OK**  
**Extraordinaire, pas d'autres problèmes.**
- 15 mars** => à 7 h 00 => Comme d'habitude => **EN PANNE**  
**8 h 15** => Retour ligne => **OK**  
 18 h 00 => Ligne toujours => **OK**  
**18 h 50** => **De nouveau** => En **panne et toute la soirée.....RE RE Ras le bol.**
- 16 mars** => à 5 h 30 => Comme d'habitude toujours => **EN PANNE**  
**8 h 30** => Retour ligne => **OK**  
 18 h 00 => Ligne toujours => **OK.....** Est-ce que ça a marché toute la journée ???  
**20 h 00** => **ET hop , De nouveau** => En **panne et toute la soirée.**  
**IL VA FALLOIR QU'ON M'EXPLIQUE**
- 17 mars** => à 5 h 30 => Comme d'habitude toujours => **EN PANNE**  
**Vers 8 h 00** => Retour ligne => **OK**  
 19 h 30 => C'est **EN PANNE.**
- 18 mars** => à 5 h 30 => Comme d'habitude toujours => **EN PANNE**  
**8 h 45** => Toujours En **panne**  
 17 h 40 => Retour du travail ligne => **OK**

Est-ce-que ça a marché dans la journée ???

**19 h 40 => C'est DE NOUVEAU => En panne. Pour le reste de la soirée.**

**19 mars => à 6 h 00 => Comme d'habitude toujours => EN PANNE**

**Il est 8 h 30 => Et c'est Toujours En panne**

**8 h 50 => Retour ligne => OK**

**10 h 00 Intervention Technique France Télécom.**

**Changement du câble souterrain et pose d'une prise test au grenier.**

**10 h 40 Câble changé et reconnexion de l'installation.**

**Fin de l'intervention**

**ligne => OK**

**10 h 55 => Nouvelle Coupure**

**11 h 15 => Retour ligne => OK**

**Le reste de la journée => OK**

**20 mars => à 6 h 30 => En fin une bonne nouvelle : Ligne => Toujours => OK**

**11 h 55 => Appel Téléphonique (réception) => Nouvelle Coupure**

**11 h 56 => Retour ligne => OK**

**20 h 00 => Nouvelle Coupure**

**25 et 26 mars => Quelques micro coupures : on se dit que c'est normal.**

**27 mars => vers 22h00 => Ligne de nouveau => EN PANNE**

**Les problèmes semblent se répéter**

**28 mars => 7h30(heure d'été) => Ligne Toujours En panne**

**9h00 => Retour ligne => OK**

**Vers 21h00 => DE NOUVEAU => En panne**

**29 mars => 5h30 => Toujours En panne**

**18h30 => Toujours En panne**

**Appel Service client Alice => très mauvaise qualité de la ligne et coupure.**

**Voyant box Alarme toujours allumé.**

**30 mars => 5h30 => Toujours En panne**

**Vers 18h00 => ligne => OK => que s'est-il passé durant la journée ?**

**20 h 00 => DE NOUVEAU => En panne**

**31 mars => 6h00 => Toujours En panne**

**8 h 12 => Toujours En panne**

**Appel Service client Alice => très mauvaise qualité de la ligne et coupure.**

**Voyant box Alarme toujours allumé.**

**18 h 00 => Retour ligne => OK**

**20 h 22 => DE NOUVEAU => En panne**

**1<sup>er</sup> Avriils => En panne toute la journée**

**2 Avril => 5h30 => Toujours En panne**

**Appel hot line Alice dans l'après midi.**

Technicien renvoie un incident à France Télécom et me demande de patienter.  
22h00 => Toujours En **panne** .

3 Avril => **6h30** => Ligne => **OK**  
Jusqu'à 18h00 => **OK**  
**18h00** => **DE NOUVEAU** => En panne

4 Avril => En **panne toute la journée**

5 Avril => **Matin** => **Toujours en panne.**  
Vers **15h50** => Retour ligne => **OK**  
Le temps d'ouvrir notre boîte mail et.....  
**16h30** => **DE NOUVEAU** => En panne  
ALM => Allumé Fixe  
ADSL => Allumé Fixe => **mais pas de connexion internet.**  
VOIP => éteint.

6 Avril => **Matin** => **Toujours en panne.**  
ALM => Allumé Fixe  
ADSL => Clignotant => **toujours pas de connexion internet.**  
VOIP => éteint.  
14h28 => Appel Service Technique Alice  
Etonnant => Retour ligne => **OK**  
Puis de nouveau **déconnexion.**  
14h30 => Retour ligne => **OK**  
  
19h45 => Notre plaisir a été de courte durée.  
**Et ....DE NOUVEAU => En panne**

7Avril => **5h30** => **Toujours en panne.**  
9h00 => Retour ligne => **OK**  
  
13h00 => **DE NOUVEAU** => En panne  
13h30 => Retour ligne => **OK**  
Vers 15h00 => Ligne **DE NOUVEAU** => En panne et plus de retour à la normale.

8Avril => **Toujours en panne. Et Journée entière EN PANNE** => Pas de tph, pas d'Internet.  
Et moi je continue à payer !!!!!

9Avril => **7h00** => **Toujours en panne.**  
9h17 => Appel Svc Technique Alice  
Constat et : ce n'est pas la 1<sup>ère</sup> fois => **RETOUR LIGNE** => **OK** durant l'appel.  
.....