

## ■ CONDÉ-EN-NORMANDIE

# TÉLÉPHONIE. Problème de réseau chez Bouygues Telecom : « Nous sommes oubliés »

Depuis plusieurs semaines, des problèmes de réseau touchent des abonnés de Bouygues dans à Condé-sur-Noireau. Les clients pestent car ils ont peu de réponses de l'opérateur.

**Condé-sur-Noireau.** Les usagers de Bouygues Telecom sont privés de communication depuis plusieurs semaines. Appels, SMS, Internet... Impossible pour les clients de l'opérateur d'utiliser leur téléphone.

« Seuls les appels d'urgence marchent », peste Romain, un habitant de Condé-sur-Noireau. Les soucis remontent à l'été dernier. « Ce sont des coupures de plusieurs heures et plusieurs fois par semaine, c'est inadmissible », explique une intervenante sur un forum d'assistance de l'opérateur.

« C'est essentiellement concentré sur Condé-sur-Noireau car au Lederc drive de Saint-Pierre-du-Regard, je capte », reprend Romain.

Début novembre, le problème semblait être résolu mais après le coup de vent il y a quelques jours, les clients ont dû subir de nouvelles perturbations.

« Donc après plus d'un mois

sans téléphone. Nous avons eu la chance d'avoir nos lignes quelques jours... Youpi ! Mais notre joie fut de courte durée car aujourd'hui et depuis dimanche matin plus rien. Rien de rien ! À cause d'un coup de vent ! Sommes-nous réparés à nouveau pour un mois complet sans téléphone ? La galère continue », lâche une cliente, toujours sur le forum d'assistance de Bouygues.

## Des travaux de réseau et des pannes

Malgré les échanges répétés avec l'entreprise, les réponses et solutions ne sont toujours pas là. Pour preuves. Le 7 octobre, une conseillère expliquait : « Il se trouve que des travaux de mise en conformité et amélioration du réseau ont été entrepris depuis plusieurs semaines et sont en cours de finalisation ; ce qui explique que vous subissez des dysfonctionnements de réseau. »

Le 26 octobre, « Après vérifications, nous avons plusieurs antennes en panne sur la commune de Condé-sur-Noireau. Nos techniciens mettent tout en œuvre afin de résoudre dans les plus

brefs délais. »

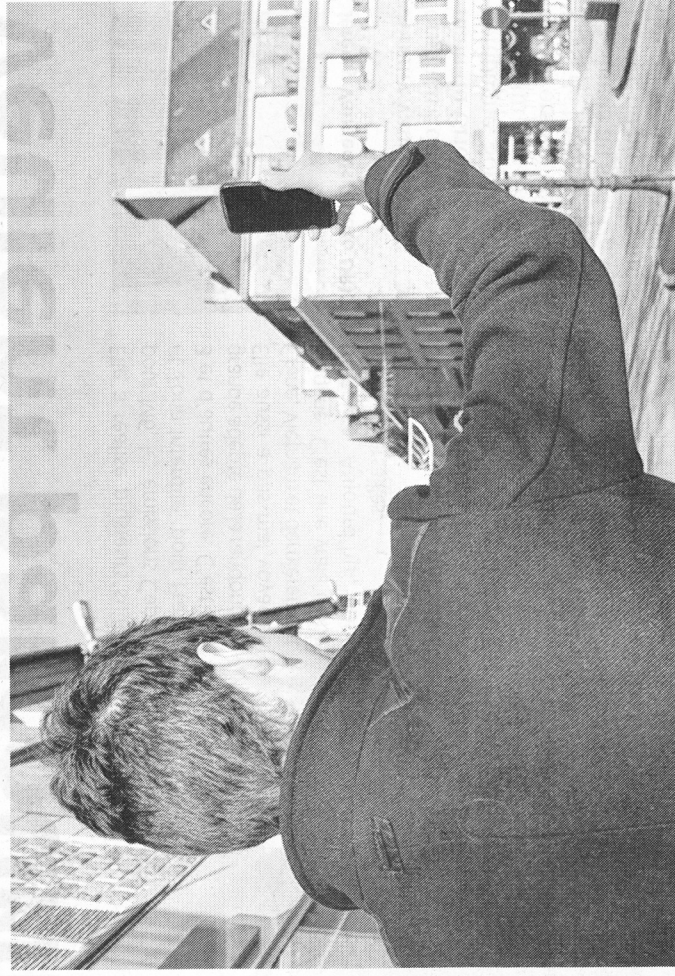
Le 1<sup>er</sup> novembre. « Après vérification, nous avons une panne sur la 2G/3G depuis un peu plus d'une semaine tous les jours en cours de résolution. Nos équipes techniques sont déjà alertées, nous n'avons pas plus de précision sur l'origine de cet incident, mais nous mettons tout en œuvre pour rétablir au plus vite la situation. »

Enfin le lundi 28 novembre. « Nous constatons différents problèmes de réseau sur votre secteur, de nouvelles études sont nécessaires à la résolution de ce problème. Malheureusement pour l'instant nos techniciens n'ont pas de délais de résolution à nous communiquer. »

## « La situation est insupportable »

À la boutique Bouygues de Fiers, « on est conscients du problème mais malheureusement nous n'avons aucune information supplémentaire à donner. On ne sait pas non plus quand cela va revenir à la normale », répond une conseillère.

Une autre répond : « Nous



Pour les clients de chez Bouygues, impossible d'appeler et de recevoir des appels depuis plusieurs semaines à Condé-sur-Noireau.

encourageons les clients impactés à appeler le service client pour que l'incident soit notifié dans leur dossier d'une part et faire allonger la liste pour que les équipes techniques soient plus rapides dans la résolution de l'incident. »

Des réponses qui ne satisfont pas Romain. « Nous n'avons aucune visibilité sur ce qui se passe. J'ai payé dans le vide pendant plusieurs semaines. Pour téléphoner, ils m'ont dit de télécharger une application en me connectant à Internet via le WiFi chez moi. Sauf qu'il faut un code pour activer l'appli. Code qui

est envoyé par SMS... », sourit l'habitant de Condé-sur-Noireau.

Ce dernier a trouvé une solution. « J'ai changé d'opérateur. Mais je ne comprends pas, la situation est insupportable. Nous sommes tout simplement oubliés. »

M.T.