

**Pontarlier**

## Privé d'internet et de télévision depuis le 24 novembre aux Étraches : cinq rendez-vous fixés, un seul honoré

Bruno Chrétien est à bout de nerfs : il n'a plus de connexion internet depuis fin novembre. Sur les cinq rendez-vous fixés avec les techniciens pour réparation, un seul a été honoré. Le sixième est prévu le 14 janvier mais Bruno exige la résiliation sans frais de son contrat.

Par **Anthony LAURENT** - Aujourd'hui à 05:00 - Temps de lecture : 3 min



Le câble de la fibre reliant le boîtier de raccordement au logement de Bruno Chrétien est sectionné. L'intervention nécessite deux techniciens pour reposer 160 m de câble. Photo ER /A.L.

[Zone blanche par excellence, le hameau des Étraches](#) a été [raccordé à la fibre en juin 2021, au prix d'importants travaux de SFR](#), en charge du déploiement à Pontarlier. Un soulagement pour les habitants du secteur qui ont pu croire, par moments, qu'ils vivaient coupés du monde. Pour Bruno Chrétien, la joie n'a pas dépassé le 24 novembre dernier, jour où sa connexion internet a sauté. « Depuis, je n'ai plus

internet, plus de télévision et de téléphone fixe », soupire l'homme, abonné SFR, qui habite la première maison du hameau, en arrivant de Pontarlier.

## **Le câble de la fibre sectionné**

La valse des coups de téléphone débute. « À distance, on m'a signifié que c'était une panne réseau. » Un premier rendez-vous est fixé le 10 décembre avec un technicien, « entre 14 et 16 h, j'ai donc posé une demi-journée. Personne n'est venu. » Il exige alors que le second se déroule après 16 h : « Un technicien est arrivé à 16 h 30, le 21 décembre, il a bien identifié la panne. » Assez facilement puisque le câble de la fibre, reliant le boîtier de raccordement au logement, est sectionné, « il pendouille dans la rue. Dans le rapport, il a été notifié que la réparation nécessite deux techniciens pour 170 mètres de câble à reposer. »

## **Comique de répétition qui ne le fait pas rire du tout**

Le troisième rendez-vous, c'était le mercredi 29 décembre, là encore entre 14 h et 16 h. Là encore, il n'est pas honoré. « J'ai appelé pour demander qu'on m'envoie quelqu'un, qui est finalement arrivé vers 17 h. Il faisait déjà nuit, il m'a dit qu'il ne pouvait pas intervenir. » Il remet ses espoirs au lundi 3 janvier, mais ne voit personne se pointer : « Le conseiller que j'ai eu au bout du fil, dans la foulée, m'a assuré que quelqu'un était bien passé. Mais qu'il n'avait pas les bons outils avec lui. »

Un nouveau créneau est donné, le lendemain entre 13 h et 18 h, pour assurer cette grosse intervention. Sauf que... personne ne vient ! Un comique de répétition qui ne fait pas rire du tout Bruno Chrétien. Nouvel appel, nouvelles excuses : « On m'a assuré que tout serait réglé en urgence, le rendez-vous a été fixé au vendredi 14 janvier. C'est donc ça, le sens de l'urgence chez SFR. »

## Pour préserver le pouvoir d'achat, faut-il...

Baisser les taxes

Bloquer les prix

205 votes - Voir le résultat



**Jean Luc Fabry**

BAISSER LES TAXES

Les deux réponses proposées sont bien trop globalisantes. Quelles taxes, quels prix seraient concernés par une baisse ou un blocage ? Je propose une ...**Lire plus** →

## Il exige une résiliation sans frais

Ce sixième rencard sera peut-être le bon mais pour c'est trop tard pour Bruno Chrétien : « On s'est moqué de moi, on m'a menti, c'est inacceptable. SFR, je ne veux plus en entendre parler. On m'a donné un box de poche 4g, qui fonctionne deux heures par jour au mieux. J'ai continué à payer mes factures pendant tout ce temps. » Il a demandé une résiliation de son contrat, sans frais : « On m'a répondu que c'était impossible, sauf si la panne est irréparable. Effectivement, la panne est bien réparable... mais personne ne vient la faire ! Un opérateur est tenu d'assurer le service pour lequel on paye. C'est leur faute, il est hors de question que je paye quoique ce soit. »

Sollicité, le service communication de SFR assure être « mobilisé sur le sujet. Nous avons bien pris en compte le cas de ce client mais nos services n'ont pas réussi à la joindre, ce qui est nécessaire pour avancer son rendez-vous technique. »

Economie

Consommation



## À LIRE AUSSI

**Vous devez vous former et sensibiliser vos équipes au RGPD**