

La fibre en panne à Marciac

Commerçants, artisans, entreprises pénalisées



La fibre en panne à Marciac

Orange et la fibre en panne à Marciac

Depuis plusieurs jours, de nombreux particuliers sur la commune de Marciac étaient sans internet. Lorsque la vie professionnelle dépend en partie de la communication et que les téléphones fixes ne fonctionnent plus, forcément, ça pose problème. Les clients ne peuvent plus vous joindre. Et l'on ne s'en rend pas forcément compte de suite. De plus il arrive que des ordinateurs ou autres appareils ne fonctionnent plus sans internet. L'informatique c'est super quand ça marche, mais lorsqu'il y a un problème, ceux ci se multiplient.

La dépendance de la technologie

Vérification des branchements, réinitialisation des livebox : toujours rien. Sans internet et annuaire, qui appeler ? Le service client au 3900. En plus du désagrément du temps passer à appeler le service clientèle, alors que l'on est censé s'occuper de ses propres clients, s'ajoute un manque de transparence qui ne résout rien. Les opérateurs incriminaient dans plusieurs cas des problèmes de box au niveau individuel. Conséquence, on se précipite pour aller retirer une nouvelle box à la boutique Orange. Soit des déplacements en voiture jusqu'à Auch où Tarbes.

Mais finalement, le bouche à oreille fonctionne mieux qu'Orange et on se rend compte que l'on est pas les seuls sans internet. Effectivement, cela fait plusieurs jours qu'il y a des problèmes avec le réseau Orange sur Marciac. Mairie, Communauté de communes, Garagistes et autres commerçants sont aussi en rade. L'informaticien du village court partout. C'est confirmé, il y a bien un problème avec la fibre.

Plan B

Hier après midi, après vérification auprès de la mairie, la panne serait résolue. La plupart des quartiers ont retrouvé leurs connections internet en moins de 48 heures. Tous ? Non. Aujourd'hui des agents Orange étaient encore sur Marciac pour chercher des solutions. Bilan : « ça vient de chez eux » ! A l'heure actuelle, jeudi 25 novembre, certains sont toujours sans internet : une quinzaine de foyers selon les techniciens venus sur place. Deuxième voyage jusqu'aux boutiques Orange pour des solutions provisoires, avec des boîtiers 4G. Ouf on respire... On a pu faire un transfert d'appel vers un téléphone portable. Merci la technologie. En attendant la nouvelle livebox ne fonctionne toujours pas...

Au bout du compte perte de temps et d'argent

l'opérateur prévoit il une indemnisation, des réductions sur les abonnements en cas de services non fournis. La question peut et elle se pose d'ailleurs être légitime ?