

Le Téléphone Qui Ne Voulait Pas Sonner

Bonsoir le Monde !

Il était une fois Nany qui préparait son déménagement et souhaitait garder le même numéro de téléphone fixe pour sa nouvelle adresse !

Rien d'étonnant ni d'extravagant jusque-là !

Oui mais ... c'était sans compter que le téléphone fixe était géré par Proximus et qu'elle avait aussi un abonnement TV chez VOO via le câble coax !!!!!

Mais, ça n'a rien à voir me direz-vous !!!! Hé bien malheureusement si !

Voici en exclusivité mondiale, rien que pour vous, une nouvelle histoire très représentative des temps modernes qui se déroule de novembre 2017 à avril 2018 ! Accrochez-vous à vos lunettes, vous n'allez pas en croire vos yeux !

- Début novembre: on sait que Nany va déménager et on recherche une solution plus économique pour le téléphone fixe, la télé et l'Internet => le choix s'arrête sur **Scarlet: pack trio à 39€/mois avec activation d'une valeur de 50€ offerte mais 99€ d'installation**. La solution utilisée jusqu'alors coûtant fixe(20)+TV(19)+Internet(12)=51€ par mois au minimum => le prix de l'installation sera amortie en moins d'un an.
- Date inconnue: **appel chez Scarlet**; résultat: il faut demander à Proximus de transférer le téléphone fixe à la nouvelle adresse et prendre RDV avec Scarlet après le déménagement car Scarlet ne sait pas gérer ce cas "complexe"... Bon, d'accord.
- 23 janvier: **Lancement de la procédure de déménagement via MyProximus** (site web de Proximus) avec date de déménagement prévue au 24 février.
- 26 janvier: **Proximus confirme** la prise en compte du déménagement pour le ... 02 février !
Le même jour, **appel au support Proximus** pour faire corriger la date de déménagement.

- 2-3 jours plus tard, **appel au support de V00** pour résilier l'abonnement TV (19€/mois) car il n'y a pas de câble coax à la nouvelle adresse (et donc V00 serait plus cher à la nouvelle adresse) => l'opérateur me demande la raison et j'explique, on me passe une autre personne qui m'annonce que **V00 s'aligne sous le prix Scarlet et sans aucun frais !!!!** De plus on peut faire le changement dès maintenant, puis faire le déménagement et toujours sans aucun frais !!!! Résultat: promo pack trio Toodo de V00 pour 36€/mois (au lieu de 56) et pas de frais extra pendant un an puis à renégocier suivant les prix du marché.

Vous auriez fait quoi, vous ? On a accepté bien sûr ! **V00 s'occupe de tout y compris du transfert du téléphone fixe en gardant le même numéro !**

Là, évidemment, vous sentez l'oignon, hein oui ?

- 13 février: **visite du technicien V00** à l'ancienne adresse et il installe tout le bazar. TV et Internet fonctionnent déjà mais pas le téléphone mais c'est normal, paraît-il, cela peut parfois prendre 2 ou 3 jours pour être actif... On laisse donc le téléphone fixe branché sur la fiche Proximus où il fonctionne très bien... Notez bien que Nany est toujours à son ancienne adresse, déménagement prévu le 24 février.
- 2-3 jours plus tard, le fixe ne fonctionne toujours pas sur la prise V00 (sur le modem) => **appel au support de V00** au 078 / 50 50 50 gratuit (si et seulement si on appelle depuis le réseau V00 ce qui n'est pas mon cas). La ligne ne marchant pas, paie pigeon, paie ! Résultat: invraisemblables manœuvres pour débrancher/rebrancher le combiné de téléphone, faire un reset du modem, etc etc...
- Idem pour l'**appel suivant au support de V00** 2-3 jours après avec une rocambolesque séance d'explications laborieuses à distance et manœuvres risquées pour Nany, qui a quand même 80 ans, pour se mettre à quatre pattes pour débrancher le combiné de la prise Proximus pour le rebrancher dans le modem V00 pour faire un essai, constater que cela ne marche évidemment toujours pas et rebrancher sur la prise Proximus...
- Rebelote au 3e **appel au support de V00** malgré que l'opérateur ait

chaque fois changé quelque chose qui doit résoudre le soucis mais qui ne résout rien ! Là je me fâche et on me passe une autre personne qui écoute mon explication et me dit qu'il va vérifier un truc et il devient enfin possible d'émettre un appel si branché sur le réseau V00 mais toujours impossible de recevoir un appel ! **Le téléphone ne veut pas sonner !**

Pourtant, l'appelant entend les sonneries tout-à-fait normalement mais personne ne décroche laissant croire qu'il n'y a personne chez Nany; cela a pas mal inquiété quelques amis ...

- 23 février: je reçois tout d'un coup un **SMS de Proximus** pour confirmer leur visite le 26 février à la nouvelle adresse pour activer le service !!!!!

=> **Appel au 0800 33 800, support de Proximus** pour demander c'est quoi ce foutoir puisque V00 a demandé le transfert et que Proximus n'a plus rien à faire pour ce numéro ? La demande de transfert de V00 n'a pas automatiquement annulé l'intervention Proximus et c'est cette même intervention qui, restant programmée, a empêché le transfert mais n'a pas non plus prévenu V00 qu'il y avait un soucis ! Proximus ne semble pas maîtriser son informatique !

=> la dame de Proximus que j'ai en ligne m'assure qu'il n'y a pas de soucis et qu'elle annule l'intervention. Ah ben quand même !

- On oublie le téléphone car **le 24 février est le jour du déménagement !**

- 26 février: **appel au support de V00** pour savoir quand ils comptent venir activer les services à la nouvelle adresse... Mais monsieur, me dit-on, il faut d'abord savoir si il est possible de connecter tout ça !!!!! Quoi ? Mais vous avez cette nouvelle adresse depuis un mois et vous n'avez pas encore vérifié cela ? Heu, ne vous en faites pas monsieur, c'est en général assez rapide pour des nouvelles constructions !

Tout-à-fait indépendamment, je demande **pourquoi V00 facture 55€ au lieu des 36€ prévus** pour mars et j'apprends que l'envoi d'une demande de tarif social faite par je ne sais pas quel organisme "a fait sauter" la promotion obtenue !!!!! Je m'énerve un peu et l'opératrice me demande de patienter, cela dure assez longtemps (078, vous vous souvenez ?) puis me dis que tout est arrangé et que le prix à partir du mois d'avril sera finalement de 29€ mais que la

promo compte d'avril 2018 à avril 2019 et ainsi Nany ne perd pas une partie de sa promo !!!!! Malheureusement elle ne sait rien faire pour mars qui est déjà envoyé... Il semble qu'on ne sache pas rectifier une facture en erreur chez V00 mais comme le prix pour un an est encore inférieur au bon prix déjà obtenu, je ne rouspète pas plus...

- J'installe une **TV avec récepteur TNT** afin que Nany puisse au moins regarder les 3 chaînes de la RTBF et Euronews en attendant... Il faut aussi encore une fois recharger la carte pré-payée du GSM afin de quand même pouvoir téléphoner et recevoir des appels...
Remise en service de l'ancien système Internet (via la 4G), coût 12€.
- 27 ou 28 février: **appel au support de V00** => rendez-vous est pris le 5 mars pour activer les services à la nouvelle adresse...
- 5 mars: **visite du technicien V00** qui installe tout mais, évidemment **le téléphone ne veut toujours pas sonner** ! Il est possible d'émettre un appel mais pas d'en recevoir ! Exactement comme à l'ancienne adresse sauf qu'ici il n'y a pas de prise Proximus... Je suis persuadé que les appels arrivent toujours à l'ancienne adresse sur la prise Proximus mais je ne sais plus aller tester ça...
- 6 ou 7 mars: **appel au support V00** et on refait tous les tests de branchements etc... sans succès...
- Le lendemain, **Nany m'annonce triomphante qu'elle a reçu un appel sur le fixe** ! De qui "demande-je" ? D'une personne de V00 ! Aaaah, ouais je vois, rien n'est certain ! J'essaie d'appeler et ... **le téléphone ne sonne pas** chez Nany si on appelle depuis un numéro d'un autre opérateur que V00 !
- ?? mars: **appel au support de V00** et je me fâche, on me passe "un expert" qui écoute enfin et qui, miracle, semble comprendre ce qu'il se passe (mauvais routage depuis Proximus); attente interminable en ligne puis il me dit que cela devrait fonctionner maintenant !
=> essai immédiat et ... **ça marche ! Le téléphone sonne enfin à la nouvelle adresse !**
- **Yessssssss** ! on se dit que ces problèmes sont enfin résolus !
Mais...
- 12 mars: Nany reçoit une **facture de Proximus** qu'on prend pour une

facture de clôture mais elle indique aussi un supplément de 59€ pour annulation tardive d'intervention !!!!

Je ne vous dis pas la tonne d'injures que j'ai proférée à ce moment ! Ils sont gonflés quand même chez Proximus...

- 1 ou 2 jours plus tard, **appel au support V00** où on me confirme que tout est en ordre pour eux.
- 22 mars: **appel au support Proximus**: j'apprends qu'il ne s'agit pas de la facture de clôture mais bien d'une facture régulière d'abonnement !!! Conversation très animée avec l'opérateur qui me dit que le numéro n'est absolument pas chez V00 alors qu'il n'y a pas de prise téléphonique Proximus à la nouvelle adresse ! L'opérateur Proximus ne veut rien entendre et me dit de passer dans une boutique pour régler ça ...

Ce n'est pas possible un truc pareil ! **C'est la vengeance du téléphone qui ne voulait pas sonner** ! Maintenant il sonne mais deux opérateurs facturent le service !

- 23 mars: très énervé, **appel au support V00**: j'explique ma douleur et l'opératrice m'envoie par mail un document qui pourra prouver que le numéro a bien été transféré de Proximus vers V00 le 13 février 2018.
- 28 mars: **visite à la boutique Proximus** (vous savez bien la boutique qui a des horaires pour les gens qui ne travaillent pas) où le vendeur devient très froid, presque grossier, quand il apprend que je suis envoyé par le support téléphonique; j'explique mon problème et montre le document de V00 prouvant leur demande de transfert daté du 13 février et il me dit qu'il va procéder à la résiliation, ce qu'il fait immédiatement. À ma question de savoir si cela risque de couper la ligne, il me répond que si le transfert est fait, il n'y aura pas soucis ! Là, ça sent à nouveau l'oignon !

Pour ce qui est des 59€ pour soi-disant annulation tardive, il me dit que le service financier de Proximus va me rappeler dans les 24h ! On est en avril et je n'ai toujours pas été rappelé.

- Le lendemain, un peu soupçonneux, j'essaie d'appeler Nany sur son fixe et ... un message me dit que ce numéro n'est plus en service ! Merci Proximus !!!!! Même pas foutu de vérifier l'état d'un numéro avant de faire des modifications. Je réaffirme que Proximus ne maîtrise pas ou plus son informatique ! Il est grand temps de réviser les procédures opérationnelles les cocos, vous courez à la

catastrophe ! Sauf si c'est voulu, évidemment.

Nany sait de nouveau juste émettre un appel mais pas en recevoir mais au moins l'appelant reçoit un message l'informant qu'il y a un soucis.

- 29 mars: **appel au support de V00** où j'explique la nouvelle situation; l'opérateur m'explique que V00 va refaire la demande de transfert; d'après lui ce ne devrait pas durer très longtemps car Proximus réagit normalement rapidement à ces demandes.
- 03 avril: **appel au support V00** où je demande des nouvelles et l'opérateur essaie de contacter le service "portabilité" mais n'y arrive pas, s'excuse pour l'attente et me dit que le service portabilité va s'occuper de ça et me recontacter dans les plus brefs délais.
- **03 avril en début de soirée:** Nany me contacte pour me dire qu'elle a reçu un appel de V00 disant que tout est résolu... J'essaie immédiatement de la contacter sur le fixe et ... **ça marche enfin comme il faut !**

Si vous avez lu ce bazar jusqu'ici, chapeau bas ! Si vous avez tout compris, ça m'intéresse...

Le problème est donc dû à une mauvaise gestion des procédures opérationnelles (on ne vérifie pas grand-chose) et de l'informatique chez Proximus mais aussi au fait que les opérateurs ne croient aveuglément que ce qu'ils voient sur leurs écrans semblant considérer les clients à problème comme des emmerdeurs qui ont forcément dû faire une connerie ou essayer de chipoter quelque part ! Ce fut parfois long chez V00 mais jamais je n'ai eu l'impression que l'opérateur me prenait pour un imbécile. De plus, les opérateurs V00 sont capables de détecter quand votre problème n'est pas classique et savent sortir hors des procédures automatiques !

Il semble aussi que le système "easy switch" qui permet de changer facilement d'opérateur n'est pas toujours appliqué avec la bonne volonté nécessaire...

Résoudre ce problème idiot et simplissime aura demandé de longues semaines, des heures au téléphone, 2 heures de congé pour aller chez Proximus et 92€ de coût inutile étant forcé d'utiliser le GSM ainsi que de payer une facture V00 erronément trop élevée sans compter le coût des appels au support V00 (078).

Bref, vive V00 (sauf pour l'unique facture trop élevée) et Proximus caca !

Le problème des 59€ abusivement demandés par Proximus pour une annulation

tardive qui n'a rien de tardive n'est pas encore réglé. Je fais le mort parce que j'en ai ma claque de ces clowns, heu pardon, de ces braves gens et on verra bien !

Je pourrais aussi vous parler de l'électricité et de l'eau où ça n'a pas été tout seul non plus mais rien à voir avec ce foutu téléphone !

Li P'ti Fouineu vous salue bien !