



## Une Nouvelle Importante

**La Glissoire** (suite à sa demande formulée par courrier le 8 Septembre 2011) sera reçu en délégation **chez le Ministre le Vendredi 21 Octobre** par Mr Banel, conseiller aux voies Navigables auprès du Ministre, par Mr Bourven, Directeur des voies Navigables et Mr Papinutti Directeur Général de VNF.

N'hésitez pas à envoyer vos remarques et exemples de problèmes que vous avez rencontré...ça peut servir.

Nous reviendrons sur la longue liste de questions qui seront soumises et dont vous avez déjà un aperçu dans le courrier qui était joint au Capalamont N°88. Relisez le bien...

## Les Connexions à bord

**La vie du batelier est toujours un peu compliquée**

**Dès que l'on parle de communiquer c'est encore plus cocasse!**

**Mais quand on fait l'international, ça devient un vrai problème,**

**Et en plus ça coute une fortune**

### Le courrier :

On le reçoit avec 8 jours ou 15 jours de décalage voire plus et le faire renvoyer aujourd'hui devient une opération aléatoire qui exige enveloppe de réexpédition (payante et chère) et une adresse de réexpédition sûre. C'est ainsi que j'ai eu l'occasion de ne jamais recevoir des courriers réexpédiés à l'écluse de Metz : perdu dans la jungle de la Poste.

Arrivent alors toutes les conséquences administratives qui en découlent : pénalités de retard, dossiers retardés, fournisseurs agacés d'être payés tardivement, convocations reçues après la date...j'en passe et des meilleures comme lorsque les délais sont forclos et que votre dossier est définitivement classé pour cause de non réponse à la date limite.

### Le téléphone et Internet

Il existe maintenant dans tous les pays d'Europe des forfaits à des prix convenables et qui vous permettent de téléphoner et de vous connecter à Internet de façon suffisante.

Mais dès que vous passez « à l'étranger » c'est l'enfer ! On ne cesse de nous rabâcher que l'Europe est bien là, qu'elle représente l'avenir économique, qu'il faut se sentir CITOYEN EUROPEEN !

Mais malheur au citoyen Européen qui devient travailleur Européen : non seulement il se trouve expatrié pour des périodes plus ou moins longues, non seulement le moindre événement familial génère de longs et coûteux déplacements, mais en plus il se trouve littéralement racketté par les opérateurs de Téléphonie, mobile.

Prenez VODAFONE : c'est le même opérateur dans tous les pays d'Europe (SFR en France, Proximus en Belgique, Vodafone NL aux pays bas, Vodafone DE en Allemagne...). Mais dès que vous passez une frontière, votre forfait est multiplié par 3, 4 ou 5 avec des services moindres et des surcoûts énormes si jamais vous dépassez !...VIVE L'EUROPE DE L'ARNAQUE !

**Alors chacun essaie de trouver une solution...**

**C'est ainsi que je me suis laissé séduire par une offre PROXIMUS / MOBITEL :**

**TELEPHONE** : un forfait professionnel « spécial Bateliers » est proposé à 25 €/mois qui offre :

- Sur le territoire Belge 100 minutes avec tous GSM et 120 Minutes vers tout Proximus
- Sur les territoires voisins (France, Allemagne, Luxembourg et Pays bas) un prix de 0,23/Min pour tout appel (0,43 dans les autres pays) et les appels reçus sont gratuits (0,19 dans les autres pays))

**INTERNET** :

- Un forfait international à 75 €/mois qui vous donne droit à 500 Méga de connexion : ça suffit pour les mails, mais il ne faut surtout pas aller naviguer sur la toile sinon, la facture sera salée

- Mais où le bat blesse, c'est que pour bénéficier de cette formule, il est obligatoire de prendre un forfait internet en Belgique qui vous donne 15 heures de connexion sur le territoire belge...et vous en reprenez pour 15 euros supplémentaires !

Cela ressemble à s'y méprendre à de la vente forcée... mais bon, je ne suis pas juriste et je n'ai guère le temps ni l'envie d'éplucher la conformité juridique de chacun de mes achats, surtout lorsque ça se situe hors de nos frontières.

**Enfin, bref, me voici forfaitisé chez Proximus, Vive Proximus !...et ça roule, ou plutôt ça connecte...et la facture suit. Pas de problème, dans ma grande sagesse, j'ai convenu avec mon Agent Commercial de Mobitel de régler les factures par prélèvement automatique sur la carte VISA MasterCard...et ça marche jusqu'en Juillet 2011 :** subitement, les lignes sont coupées (téléphone et Internet) : panique à bord et appel de l'agent commercial qui fait rétablir la ligne et me rappelle pour me donner un N° de téléphone à contacter ( le service facturation De Proximus) : **on ne s'énerve pas**, je fais un virement bancaire pour solder l'arriéré, je redonne mon N° de Mastercard, et la gentille dame au téléphone me confirme que tout est réglé pour l'avenir.

J'aurais cependant à payer en supplément sur ma prochaine facture un montant de 9 € pour la lettre de rappel (que j'aurais quelques jours plus tard en allant à Douai chercher mon courrier), et un autre supplément de 25 € pour le rétablissement de ma ligne qui seront facturés en Aout.

**Je reste calme, très calme et je me dis que l'erreur est humaine,  
On ne va pas en faire un fromage.**

Le 19 Septembre, hallali, les lignes sont encore coupées : message SMS à l'agent commercial, et 3 heures après les lignes sont rétablies : aucun appel de mon agent pour me dire quoi que ce soit, j'en conclus à une interruption accidentelle.

Le Samedi 26 Septembre, re- coupures ! Dès Lundi le 28 Septembre, messages et appels téléphone de l'agent et tentative en vain d'avoir le service facturation (une fortune en communications à partir de la ligne SFR de secours de madame) : le verdict arrive !

- Les lignes sont coupées car Proximus a des problèmes avec les paiements Mastercard Françaises qui sont refusées pour des problèmes de sécurité non réglés !...
- ah bon ?...Mais pourquoi ont t'ils exigé ce mode de paiement ?...Et pourquoi n'envoient t'ils pas un SMS ou un E Mail au client pour signaler le problème ? ...on peut alors faire un virement bancaire !...
- Réponse : ils vous ont envoyé un courrier !...Oui mais je suis en hollande et j'aurais mon courrier dans 8 jours !...réponse : je n'y peux rien !!!En d'autres termes, vous paierez encore les 2 lettres d'avertissement et les 2 opérations de rétablissement de la ligne à 25 €pièce !!!

**Ah oui, j'oubliais :** avant toute réclamation, il faut payer et obtenir le rétablissement de la ligne...après, on verra !!! Mais pour demander à ma banque de faire un virement, il me faut un téléphone : c'est encore la ligne SFR de secours qui va supporter les appels téléphoniques vers la banque...bien Française, elle.

#### **Un tout petit détail**

Ma vigilance, affûtée par ces rebondissements m'a amené à contrôler mes factures : surprise ! La facture du mois de Juillet, éditée le 5 Aout a transformé le forfait Mobile Internet qui de 75 € est passé à 125 €8065 ...qui oserait parler d'escroquerie ?

***Si un lecteur attentif est susceptible de me donner les coordonnées d'une association de consommateurs en Belgique qui s'oppose à ce genre d'arnaques, merci de me les transmettre !!!***

#### **Conclusion :**

En plus des donneurs d'ordre et des courtiers qui veillent à nous plumer scrupuleusement, sachez que les opérateurs de téléphonie ont admis le principe de prendre les bateliers Européens pour des vaches à lait : le problème, c'est qu'avec les quotas laitiers, le prix du lait est aussi bas que nos frets ! Il ne faut donc pas s'attendre à ce que nous (vaches à lait) puissions être généreusement engraisés de bon fourrage BIO...et si vous avez des choses à dire sur le sujet, n'hésitez pas !