

Lettre ouverte à Monsieur Xavier NIEL Président Directeur Général de FREE

Allauch, le 27 Août 2022

Monsieur le Président, las des incidents techniques que j'avais eus avec mon fournisseur d'accès à Internet précédent, j'avais passé contrat avec votre groupe, pour un forfait Free Box Delta le 10 Octobre 2021. Certes, malgré les promesses avancées, j'avais subi quelques incidents (Internet ou télévision) gênants, mais hier, Vendredi 26 Août, dès le tout début de l'après-midi, plus rien ne fonctionnait. Comme j'ai appris que, dans la matinée, une de vos équipes techniques était intervenue pour effectuer de nouveaux branchements à partir du point d'accès qui me relie au réseau, j'ai estimé qu'il me suffisait d'en informer votre société pour que la connexion soit rétablie.

Je me trompais lourdement et ai cru être victime d'un gag, quand j'ai tenté d'utiliser les procédures prévues. Les divers numéros composés (1044 puis 3244) à plusieurs reprises m'ont uniquement permis d'arriver sur un n° surtaxé dont le seul conseil que j'ai obtenu était qu'il me fallait rappeler ultérieurement. Après plus d'une heure d'inutiles essais, je me suis rendu dans une boutique à vos couleurs (Centre Commercial La Valentine à Marseille) ... où je n'ai pas eu l'accueil que je souhaitais d'un de vos collaborateurs. Certes les paroles étaient civiles, mais le contenu après décodage était le suivant : *«Ma fonction est de vendre, je ne peux intervenir sur un problème particulier», «votre dossier ne comporte aucun incident, joignez le service technique»*. Mes récriminations, y compris de signaler mon problème au service compétent, n'ont servi à rien. Un de ses collègues, plus compréhensif, m'a fourni, à ma demande, le RIO, numéro sésame, afin de changer d'opérateur.

Il serait peut-être utile de faire savoir à vos équipes que l'acte commercial consiste aussi à conserver un client, surtout lorsque dans cet espace commercial ... il n'y avait que 2 personnes (en me comptant) pour 4 de vos employés !!

Il me serait désagréable de rentrer dans une séquence conflictuelle, mais, à mon corps défendant, j'ai dû passer contrat avec un autre opérateur pour ne point rester isolé et ce, certes avant la fin de mon engagement contractuel avec FREE, mais en subissant aussi des changements contraints et contraignants. Je reste donc à votre disposition pour tout complément d'information ainsi qu'à l'écoute de toute proposition que me fera votre société pour mettre fin à nos obligations réciproques !

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Jacques BAULÈS

Mon Identifiant Free: fbx28224556