



Jean-Michel Cornu SARL

Moulin de la Louve, Hameau de Macon 21210 Saint Martin de la Mer France

Tel/Fax : +33-8 72 18 58 39 Email : Jean-Michel@cornu.eu.org

Siren 491 082 897 00019 – TVA FR93491082897 – APE 741G

Récapitulatif des anomalies et fautes professionnelles au cours de la mise en place de la l'ADSL sur la ligne 03 86 76 09 65

14/6 inscription au service Free hautdébit non dégroupé.

- ✓ réception d'un mail m'indiquant que j'étais bien inscrit comme demandé à l'offre Freebox haut débit (et non total Freebox, car je souhaitais garder une ligne téléphonique en secours)

20/6 mise en place de la ligne ADSL

Trois problèmes :

- ✓ **La mise en place se fait dans un délai de 5 semaines** alors que vos services m'ont annoncé une durée maximale de 4 semaine
- ✓ La ligne téléphonique normale est coupée : **l'abonnement est passé sans que je ne l'aie demandé et sans que j'en sois informé en Freebox only sans possibilité de revenir en arrière.** Conséquence : plus de téléphone depuis le 20 juillet !
- ✓ La connexion ne fonctionne pas. Il faut de très nombreux échanges avec le service techniques (alors que je n'ai plus de téléphone chez moi et que les téléphones mobiles ne captent pas à cet endroit) pour se rendre compte que **le numéro MAC inscrit sur la Freebox et utilisé pour la connexion est faux** (0007CB1578B6 alors que le numéro MAC du boîtier est en fait le 0007CB13BD82)

31/8 la ligne est câblée avec le bon numéro MAC et la connexion ADSL marche

2/8 suite à un orage, la ligne de dernier kilomètre n'est plus active. L'ADSL a marché 3 jours ! Mon installation électrique n'est pas en cause, elle était protégée par des parafoudres.

La Freebox, testée chez un autre client Free fonctionne effectivement

Suit un ensemble de dysfonctionnements et de fautes professionnelles du personnel Free :

3/8 Le service technique m'envoie sur le service commercial et le service commercial m'envoie sur le service technique. **Le personnel ne pouvant résoudre le problème me raccroche au nez** (deux fois ! ! !)

3/8 finalement je tombe sur un technicien qui lance un ticket Gamot auprès de France Télécom. Plusieurs problèmes :

- ✓ **Le ticket Gamot qui devait être lancé le 3/8 n'est lancé que le 6/8...**
- ✓ France Telecom répond le jour même, mais **les informations de suivi du ticket ne sont pas mises à jour sur le site d'aide en ligne**, il y est indiqué plusieurs jours après que Free est en attente de la réponse de FT (je ne l'ai appris que le 12/8 en appelant le service technique)

12/8 En rappelant le service technique, j'apprends que le ticket Gamot a été traité le jour même (le 6/8) par France Telecom et que n'ayant rien trouvé (signalisation STT), il faut refaire un nouveau ticket Gamot pour demander ensuite une intervention...

15/8 En appelant le service technique, j'apprends que non seulement **le deuxième ticket Gamot n'a pas été lancé** par la personne que j'ai eu au service technique le 12/8 mais qu'en plus **elle n'a pas inscrit mon appel dans mon historique !** La personne lance le nouveau ticket Gamot et en rappelant l'après-midi on me confirme que le ticket est bien lancé.

20/8 comme indiqué sur la copie d'écran de l'état d'activation de mon compte, France Telecom reçoit l'accord pour câbler la ligne (la copie d'écran montre **une demande de ma part le 14 juin et un accusé/réception pour câbler la ligne le 20 août**)