



# litige commercial et technique insoluble avec Free

Par **jeromedelyon**, le **07/01/2010** à **10:40**

Bonjour,

Je n'arrive pas à régler un litige avec Free qui dure depuis maintenant plusieurs mois. C'est un vrai calvaire. Je vous résume mon problème.

J'ai souscrit à leur offre tout illimité en dégroupé total il y a exactement 3 ans. Pendant un an et demi tout a fonctionné parfaitement, mais cela s'est malheureusement gâté.

J'ai commencé à connaître des dysfonctionnements techniques importants: pertes de synchronisation, coupures régulières de la ligne téléphonique, de la connection internet et de la télévision, impossible de suivre un match, un film ou d'utiliser Canal+ à la demande vu qu'au bout de 3 coupures le film n'est plus disponible.

Je les ai contactés par téléphone, et j'ai senti dès le début leur incompetence à régler mon problème, et surtout leur manque de volonté. Les solutions qu'ils me proposaient ne correspondaient absolument pas à mon problème, comme par exemple de vérifier l'alimentation électrique du décodeur tv. Je les appelais toutes les semaines, à chaque fois ils me faisaient faire des manipulations qui ne servaient à rien (reboot du modem, etc...). Je leur demandais expressément le passage d'un technicien, ce qu'ils me refusaient à chaque fois, malgré mon insistance, et même quand je leur donnais mon accord pour payer le déplacement si jamais le problème n'était pas lié à Free, comme ils me le disaient.

Au bout de plusieurs mois, ils ont enfin daigné faire déplacer un technicien. Celui-ci n'a rien constaté d'anormal sur ma ligne, et a donc été incapable de m'expliquer ces dysfonctionnements. Ceux-ci ont continué, et se sont même aggravés, j'avais des coupures toutes les 30s. J'ai continué à les (censuré) au téléphone, sans réaction de leur part. Puis encore quelques mois plus tard, ils se sont décidés à faire intervenir un nouveau technicien, accompagné d'un technicien France Télécom. Le technicien Free m'a alors annoncé que le problème ne venait pas de chez eux, mais de la ligne FT, et que celui-ci se répéterait même si je changeais d'opérateur internet.

C'est à ce moment que j'ai pris la décision de résilier mon contrat. Je leur ai annoncé au téléphone. Quelques heures plus tard à peine, le service technique me proposait un ultime rdv pour trouver l'origine du problème, ce que j'ai accepté. Un nouveau technicien s'est présenté chez moi, et en moins de 5 minutes a diagnostiqué un problème sur le modem. Il l'a récupéré et m'en a fait livrer un autre, m'assurant que tout fonctionnerait. J'ai reçu mon

nouveau modem, et effectivement tout fonctionnait.

Free a reconnu son erreur et m'a accordé un geste commercial, comme je leur réclamais. Cela a pris environ 2 mois avant que l'on me communique son montant, et qu'il me soit versé sur mon compte. Et là j'ai été effaré devant le montant ridicule que l'on m'offrait: une 30aine d'€ pour un problème qui s'était étalé sur plus d'un an, alors que le cout mensuel lié à Free (Free + Canal le bouquet + Canal Sat + Foot+) dépassait les 70€!

A bout de nerfs, et me sentant humilié, j'ai décidé de résilier mon contrat. Je ne le savais pas encore mais je n'en étais qu'au début de mes difficultés! Je leur ai renvoyé leur modem avec tous les accessoires, et un courrier libre avec toutes les informations nécessaires demandant la résiliation, en collissimo. J'ai reçu l'accusé de réception quelques jours plus tard, début novembre 2009. Entretemps, j'ai souscrit à la BBox, qui fonctionne parfaitement bien. Pensant que mon contrat était résilié, je ne me suis plus trop intéressé au problème les jours suivants.

Début décembre, je constate en consultant mon relevé de compte que je suis toujours prélevé par Free. Je les appelle et ils m'annoncent qu'ils n'ont pas reçu mon courrier de résiliation. Ils me demandent de leur renvoyer par fax une copie du courrier et l'accusé de réception. Ce que je fais le lendemain. Puis je les rappelle, voulant m'assurer que cette fois-ci tout est ok... et ils m'annoncent qu'ils n'ont pas reçu mon fax! Ils me demandent de le faxer à nouveau, ce que je fais. Je les rappelle le lendemain et ils m'annoncent cette fois qu'ils ont bien le fax, qu'ils le transmettent au service résiliation qui me confirmera sous 48h par mail la résiliation du contrat à la date de l'accusé de réception, ou plutôt à la fin du mois concerné, donc fin novembre 2009, et que le prélèvement de décembre me serait donc remboursé.

Une semaine passe et je ne reçois aucune confirmation de la résiliation. Nous arrivons donc au jour d'aujourd'hui, je les rappelle pour avoir confirmation. Je tombe sur une chargée de clientèle qui me confirme que mon contrat est bien résilié... mais en date du 28 décembre 2009, date de réception de mon fax! Donc sans remboursement du mois de décembre! Sur ce je craque, je crie très fort, je demande à parler à un responsable, ce qu'elle refuse. Mon énervement l'amuse beaucoup, elle n'arrive même pas à cacher ses rires au téléphone. Je lui dit que je ne raccrocherai pas tant qu'une solution n'aura pas été trouvée. Elle me laisse parler dans le vide pendant 10 minutes, puis me met une musique d'attente pendant encore 10 minutes, pour finir par me raccrocher au nez! Je rappelle immédiatement derrière, et là pour m'achever son collègue me dit que pour avoir le remboursement de décembre je devais leur refaxer une demande de remboursement, mais surtout, cerise sur le gâteau, m'annonce que je n'avais pas rendu le matériel, mais que j'avais de la chance car ils ne me le factureraient pas! Ouf!!! Je lui réponds qu'il est hors de question que je refaxe la moindre demande car cette somme m'est dûe, de droit. Quant au matériel, je lui ai simplement demandé qu'ils essaient, pour voir, de me le facturer... Je l'informe que si une solution n'est pas trouvée immédiatement, j'irai déposer une plainte. Il me propose qu'un responsable me rappelle avant 17h, et il est 17h40, inutile de vous préciser que je n'ai pas reçu d'appel... Je comptais seulement résilier mon contrat et oublier Free au plus vite. Mais là je me sens vraiment humilié, et j'ai envie d'aller au bout, c'est à dire me lancer dans une procédure pour récupérer ma mensualité, mais également obtenir un vrai dédommagement pour le préjudice subi, le préjudice moral et le remboursement des communications téléphoniques avec leur service clients vu que j'y ai passé plusieurs heures.

Pensez-vous que cela a des chances réelles d'aboutir? Et pourriez-vous svp me conseiller dans mes démarches?

Merci aux plus courageux qui m'ont lu jusqu'à la fin, lol