

Mon adresse

le 22 octobre 2005

FREE
Réclamation
75371 PARIS CEDEX 08

Objet : Mise en demeure de réactiver le service.

Madame, Monsieur,

Je suis abonné chez vous depuis le 2 Juin 2005 au service Free haut débit non dégroupé IP/ADSL 10272 kbit/s. Durant les trois premiers mois d'abonnement, j'ai pu avoir accès aux services proposés et tout fonctionnait très bien :

- Le téléphone était utilisable tous les jours et quelque soit l'heure avec une qualité acceptable.
- Le débit montant était stable constamment à 33 Ko/s (mesures effectuées grâce au logiciel grenouille.com et au site de free).
- Les jeux en réseau ne posaient aucun problème et la réactivité était bonne.

Malheureusement, depuis le 1^{er} septembre 2005 très précisément, le service s'est considérablement dégradé :

- Le débit montant est complètement instable et descend parfois jusqu'à 1 ou 2 Ko/s
- Lors des navigations sur internet, les pages lorsqu'elles s'affichent, ne le font que très lentement
- Les jeux en réseaux sont devenus injouables (saccade de l'image, réactivité beaucoup trop longue)
- Le téléphone ne fonctionne plus. Les appelant se font renvoyés pour cause de ligne encombrée et lorsque je tente d'appeler quelqu'un, ça sonne systématiquement occupé alors que la ligne appelée ne l'est pas.

Le problème a été signalé 15 jours après avoir été constaté, estimant que free connaissait peut être des problème et qu'il fallait vous laisser le temps de les résoudre.

A ce jour, j'ai contacté plusieurs fois la hotline par téléphone et par mail. Un problème de débit faible a bien été identifié sur ma ligne par votre hotline lors de mes appels. Néanmoins et malheureusement, le problème n'est toujours pas résolu.

Après plus de deux mois, aucun ticket GAMOT n'a été ouvert

Mon installation personnelle ne saurait être mise en cause car tout a été vérifié et tout fonctionnait très bien les trois premiers mois d'abonnement.

Je réinitialise par ailleurs ma freebox régulièrement depuis deux mois, comme préconisé par vos services, sans succès à ce jour. Mes appels téléphoniques et email envoyé à votre hot line ne me propose d'autres solutions que de patienter et me souhaite de façon ironique un bon surf.

Je vous mets par conséquent en demeure de remédier au vice affectant actuellement ma connexion. A défaut de réactivation du service sous délai de quinzaine, je solliciterai la juridiction compétente afin d'obtenir :

- Une exécution forcée sous astreinte de 100€ par jour de retard,
- Constatation de mon droit à suspension des paiements sur le fondement de l'exception d'inexécution,
- Interdiction à Free d'opérer tout prélèvement sur mon compte bancaire,
- 1000€ au titre de dommages intérêts en raison du préjudice subi par l'absence de ligne téléphonique.

Bien évidemment, je me réserve le droit de communiquer la présente et toute suite procédurale à toutes associations.

Je pense qu'une solution amiable reste la meilleure solution et à ce titre, je suis prêt à recevoir vos propositions. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Cordialement,

Mon nom + Ma signature