

Mon adresse

le 18 décembre 2005

FREE
Réclamation
75371 PARIS CEDEX 08

Objet : Mise en demeure de réactiver le service.

Madame, Monsieur,

Je n'ai toujours pas eu de réponse à mon courrier du 22 octobre 2005 (copie ci-jointe).

J'ai noté qu'une modification de ma ligne avait été effectuée le 7 novembre. En effet, à cette date mon débit montant maximum est passé de 32 à 69 ko/s. Cette modification a apporté quelques améliorations au niveau du service de téléphonie. Néanmoins, des problèmes majeurs persistent :

- Le débit montant est complètement instable et descend parfois jusqu'à 1 ou 2 Ko/s
- Les jeux en réseaux sont toujours injouables (ping important entraînant saccade de l'image, réactivité beaucoup trop longue)

Par ailleurs, j'ai noté qu'une mise à jour du firmware de la freebox avait été effectuée récemment. Celle-ci a considérablement bridé le service. Le débit montant testés sur des logiciels de peer to peer (emule), des applications FTP (leechFTP, FTP serveur, Filezilla) ont été bridés. Le débit à la connexion est bien au maximum (69 ko/s chez moi) mais après trois à quatre secondes, il chute et se stabilise à 32 ko/s. Cette **manipulation** des débits permet de ne pas affecter les test de débits.

Je tiens à vous préciser que mon matériel et ma ligne ne peuvent être mis en cause. Les mêmes test ont été effectués avec un modem ethernet en utilisant les paramètres et identifiants de connexion Wanadoo d'un ami. Comme par magie, les seconds tests ont été excellents :

- Aucun problème d'instabilité du débit montant
- Applications Peer to Peer et FTP fonctionnelles avec des débits montants stabilisés à 69ko/s

Vous proposez une connexion IP/ADSL Max **ILLIMITEE** à vos abonnés non dégroupés. Cette publicité est mensongère puisque vous bridez les débits.

De plus, votre hotline n'est pas fiable et n'a pour seule politique que de botter en touche et de renvoyer le client à ses problèmes. Le raccourci de la FAQ permettant de laisser un email à la hotline (<http://faq.free.fr/?p=1&q=741>) me renvoi directement à la page d'accueil de la FAQ sans que je puisse laisser de message.

Je vous mets par conséquent en demeure de remédier aux vices affectant actuellement ma connexion :

- Débridage des débits montants et descendants afin d'avoir enfin accès à l'internet illimité au débit maximum
- Rétablissement du ping afin de permettre le jeu en ligne.

A défaut de réactivation du service sous délai de quinzaine ou en cas d'impossibilité, je résilierais mon abonnement sans frais et j'interdirai à Free d'opérer tout prélèvement sur mon compte bancaire. Sans réponse de votre part par courrier recommandé avec accusé de réception sous quinzaine toujours, il sera considéré que vous acceptez ces conditions.

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

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Cordialement,

Mon nom + ma signature