



Fournisseur d'accès internet et téléphonie (free)

Par **SYLVIA HABLITZ**, le **11/10/2008** à **17:36**

Bonjour,

Nous avons souscrit un abonnement auprès de FREE pour bénéficier de l'accès internet+téléphone+tv illimité il y a environ 2 ans. Tout c'est très bien passé jusqu'à ce que nous déménagions en février dernier, dans la même ville (à 300 mètres vol d'oiseau). Et c'est là que tout à commencé.

A partir du 11 mars, date à laquelle l'accès était ouvert à notre nouvelle adresse, nous avons eu d'importants problèmes de connexion internet mais surtout de coupures informatiques avec des périodes de plusieurs jours sans pouvoir téléphoner et sans pouvoir être joints.

Nous avons utilisé notre portable pour joindre l'assistance et après plusieurs tentatives et interlocuteurs, Free nous a fait venir un technicien qui a constaté des "pertes de synchro". Un second technicien s'est déplacé et il y a même eu une expertise avec France Télécom, qui a certifié le bon état des installations (nous sommes au mois de mai).

Free devait nous recontacter pour trouver une solution, mais nous n'avons plus jamais eu de nouvelles. Nous avons alors fait les démarches nécessaires afin de résilier notre abonnement, le 12 juin, et avons payé toutes les factures, Juin inclus, alors que nous n'avons jamais bénéficié des services pour lesquels l'opérateur s'est engagé: un accès 7j/7 24h/24 de façon illimitée, ce qui n'a