

Pierre Soragna Mail : psoragna@aliceadsl.fr	Contentieux avec Free et agression de la hotline du service commercial
---	--

Caluire le 10 avril 2012

Messieurs,

Je suis connecté à Internet depuis 1994, dans la même société : Infonie, Tiscali, Alice dans la succession des rachats.

Dernièrement Alice m'offre la possibilité d'une migration chez Free, j'accepte.

Le début des problèmes arrive.

Je fais connaissance d'une hotline hautaine et méprisante, pensant posséder le savoir absolu.

Je contrôle ma consommation téléphonique sur un tableur Excel.

J'utilise un numéro spécial que vous proposez dans votre plateforme et que je joins au dossier.

Il est dit que le numéro spécial 3299 a un coût de communication de :

0,15 € la minute avec un minimum de facturation de 45 secondes.

La programmation sur tableur Excel est donc de : nombre de seconde multiplié par 0.15 divisé par 60

On trouve pour le prix de base du minimum de connection 0,112, ce que vous trouvez d'ailleurs.

Ensuite, le problème se corse.

Vous annoncez des chiffres totalement incohérent et ? Naturellement en votre faveur.

La Hotline me fait comprendre que c'est pour gagner plus d'argent, qu'ils ne font pas d'erreur...

Pour vous situez le niveau.

Je joins à ce dossier :

- les tarifs au format PDF de Free, ce qui nous intéresse est le 3299
- la réponse mail que votre hotline a fait
- la facture Avril qui confirme officiellement les erreurs de ma consommation en cours de ma plateforme Free ou vous signalez légalement : Données non contractuelles fournies à titre indicatif.
- Un fichier PDF ou je fais un tableau Excel comparatif qui demande une explication :
 - o J'affiche la date
 - o Le temps
 - o Le temps ramené à la seconde
 - o Le prix affiché par Free sur la facture et sur ma consommation en cours que j'arrête pour envoi au 8 avril 2012-04-09
 - o Le coût réel comme l'annonce le règlement du numéro spécial 3299 en PDF joint
 - o La différence entre les deux coûts
 - o Le coût moyen d'une communication, qui prouve vraiment la non homogénéité de vos prix.

Il y a le risible 1^{er} avril 43 secondes à 0.336 €, suivit d'un 45 secondes à 0,112 €

Le génialissime un 43 secondes à 17 h à 0,224 € et un 43 secondes à 17h01 à 0,336 € le 7 avril

Vous avez tous les éléments pour inspecter les tableaux et votre plateforme de calcul.

Je sais que l'erreur est humaine.

Cependant je n'accepte pas l'arrogance de votre hotline.

Je demande :

- l'examen de mes problèmes avec le 3299 dont l'évidence des tableaux démontre l'incohérence.
- La rectification financière par le biais d'un avoir prenant en compte le coût du recommandés avec accusés de réception
- La mise à jour de votre système de calcul
- Annoncez clairement comment vous calculez pour annoncer des chiffres aussi faux
- Une lettre d'excuse de votre Hotline
- La possibilité de communiquer simplement et autrement que par recommandé et AR, le mail existe... vous l'avez inventé...

Sans satisfaction, ni explications claires et précises autres que vous êtes un idiot comme prétend la hotline, je porterai l'affaire devant les tribunaux en adressant ce courrier à un service de consommation.

Dans l'attente, recevez mes salutations distinguées d'un client fidèle depuis 18 ans, ce qui devrait aussi être pris en considération par votre hotline absconde.

Pierre Soragna