

Pierre Soragna Mail : psoragna@aliceadsl.fr	Contentieux avec Free et agression de la hotline du service commercial Client : 0478084493 ID : 119 140 90
---	--

Caluire le 5 mai 2012

Messieurs,

Je relance mon mécontentement, avec la marche à suivre, conseillée par le médiateur des communications téléphoniques.

Je vous ai adressé un premier courrier recommandé : 1A 067 651 3472 1 auquel vous avez répondu : F11914090/7615619#93390

Vous n'avez rien compris.

Je modifie donc mon tableau pour le mettre à votre portée...

Je conteste vos tarifs, j'en amène la preuve, je vous demande au moins, de me donner la base de votre calcul, sur le numéro 3299 c'est simple...

Je demande également que votre hotline fasse des efforts de politesse et non d'arrogance déplacée.

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 de votre service facturation
- les factures avril et mai pour les consos mars et avril qui confirment officiellement les erreurs de ma consommation en cours de ma plateforme Free ou vous signalez légalement : Données non contractuelles fournies à titre indicatif.

- Regardez votre ligne coût à la minute les chiffres disparates alors que les miens correspondent à VOS TARIFS.
- Un fichier PDF de mon tableau Excel comparatif qui demande une explication :
 - o J'affiche la date : A
 - o Le temps : B
 - o Le temps ramené à la seconde : C
 - o Le prix affiché par Free sur la facture et sur ma consommation en cours : D
 - o Le coût Free ramené à la minute : E
 - o Le coût réel comme l'annonce le règlement du numéro spécial 3299 en PDF joint et que j'ai calculé par une règle de 3 : F
 - o Le coût que je trouve ramené à la minute toujours le même : G
 - o La différence entre les deux coûts : H

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,
 etc., etc, ce qui prouve VOS ERREURS OU ALORS DONNEZ MOI VOTRE BASE DE CALCUL

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 recommandé 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