Pour acceder rapidement au bon menu

3244

Les choix

2 - 1 - 4 - 4 - 3

Mon numero de client : 04 11 50 70

Lorsque je fais 2 et 1 et 4 rapidement, je tombe sur le departement des freenautes

Histoirique

Mon numero de client : 04 11 50 70

Réception le samedi 25 fev 2017 d'un mail

-----Message d'origine-----

De : Free Haut Debit [mailto:hautdebit@freetelecom.fr] Envoyé : samedi 25 février 2017 07:35 À : comptes@pasc.fr Objet : [FREE] Perte d'accès sur votre ligne 0474261374

Bonjour,

Nous vous informons que nous constatons une perte d'accès sur votre ligne ADSL. Vos services ne sont plus fonctionnels à ce jour.

Afin que nous puissions rétablir votre ligne ADSL, contactez le 3244.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter l'un des supports proposés ci-dessous :

Site <http://adsl.free.fr>

Free assistance : <http://www.free.fr/assistance/> Hotline : 3244 (Gratuité du temps d'attente à partir d'une Freebox, tarif local).

Le service est disponible 24h/24h, 7jours/7.

Merci de la confiance que vous nous témoignez.

L'équipe Freebox

Appel

Sarah 3244 @ 12h14 : elle me dit de contacter Orange / FT parce que de leurs coté ils peuvent rien faire

FT : Evelyne 0225 / 12 :44 : Me dit d’aller voir l’operateur aupres qui je paie l’abonnement, car je ne suis pas client chez eux 09 69 36 39 00 / 01 44 44 22 22 / 1014 / 3900

FREE : 12 :49 Albin : Ne sait pas qui est l’opérateur qui a repris la ligne

Faire une demande de dédomagement

Free

Services abonnées

75371 Paris Cedex 08

Nom & Prenom & Numéro de ligne fixe pour la réclamation

Coupure Effective le 26/02 vers les 2hrs du matin

Bien entendu, pas de wifi à proximité. Dans le bloc, les deux seuls voisins présents sont avec des bbox et ce depuis plusieurs mois. Malheureusement l'épaisseur des murs fait que nous n'avons pas possibilité d'utiliser leurs wifi.

Appel 20170226 - 13:49h

Zak : Il ne peut rien faire

Impossibilité d'utiliser la sim Free pour télécharger plus que 50m

Impossibilité d'avoir des clef 3G pour compenser la perte

Appel du 20170301 13h

Iounes :

Il vérifie que Sarah a confirmer que j’avais procédé a la destuction de la ligne alors que c’est pas du tout le cas

Il me dit qu’il va faire la vérification et me signale qu’au niveau de la loi il est possible de récupérer des sommes importantes si ce n’est pas légitime

Il me signale que je dois passer chez FT pour faire l’attribution d’un nouveau numero de téléphone, car le numéro n’existe plus

Tarek 20170301 13h30

J’aimerais avoir un responsable

Signale une résililiation

Il me signale que je dois procéder a l’ouvertuyre de la ligne Chez FT

+ demande de remboursement chez Free$

Voir avec orange

72 hrs pour l’ouverture d’une ligne analogique

* Contacter orange via le numéro : 3131
* Numero dossier Free : 4115070

Il me signele qu’il garde mon dossier en visu pour suivi

---

Appel chez FT (3900) -20170301 @ 13 :45

Kevin Chabuet

Il me confirme que le numéro 0474261374 ni actif / ni résilié

Il me demande mon numéro, la rue, et la ville pour vérification.

Le mec d’orange me signale que c’est l’opérateur qui doit remettre en service

69 + 55 + abonnement fixe sur deux mois + 36

Entre 72 hrs et demain

Il me signale que c’est Free qui doit impérativement reconstruire la ligne vue que c’est une erreur de free.

Retour chez Free

2 offre freebox

Question tech 1 / param 2 / recept ID / 3 / autres 4

Facture reglement 1 / freebox + 2 / libraison 3 / gestion abonnement 4 /

Je désire parler à un responsable

20170301 @14h Free

La technicienne me dit qu’elle transmet mon message a son responsable qui me recontactera demain, je dis non aujourdhui, le ton monte , on raccroche

20170301 @ 14h20

Gabriel

Il fait un recap de la ligne

Il me confirme ce qu’a dit Tarek

Non, sarah n’as pas fait la demande de suppression de ligne

J’ai besoin d’une re-ouverture de ligne analogique a mon domicile

Numero de designation actif :

NDA : recablez moi sans frais sur ce numéro

Me propose un suivi de sa part , pour les 7 prochains jours,

Appel à FT @15h

Il semble que vous ne soyez plus client orange

Karim

Me dit qu’il ne peut rien faire, que je dois contacter FT directement

0810 00 98 49 Orange

Maureen @15.09 Travaux de génie Civil

Elle me dit de :

Vous m’avez envoyé au service de maison individuel :

Elle me dit de rappeller au 3900 et de demander de parler avec le responsable pour le dossier en cours

Rappel au 3900

M. Islim

N’ai pas le choix de faire la création d’un ligne ainsi qu’un numéro de téléphone

Je vais communiquer ce numéro de telé phone à Free

Si Free traine pour reprendre le # de telephone, l’abonnement sera toujours en service avec orange

17 .96 par mois, calcul au pro rata avant que Free ne reprenne la ligne.

55 euros mises en services

69 de deplacement

17.96 pour le premier mois

Au nom de pascaline payette

Il fait la création du compte ,

Numéro de téléphone attribué : 04 78 20 35 92

Lundi 6 mars 15 / 17 hrs. Il va me rappeller sur le numéro de Pat

Comment se fait le paiement :

Rappel chez Free 20170301 @ 15 :34

Vincent,

Je leurs communique le numero de téléphone qu’orange m’a attribué. Il me dit qu’il va se rapprocher de son support freebox pour de plus ample informations

Me dit qu’il ne sait pas s’il sera possible de procéder à un dédomagement.

Free Services réclamation

75371 Paris Cedex 08

Copie de la facture

\*(meme chose que le service abonné)

Il fait une demande de remboursement de Free pour le temps d’accès que j’ai perdu.

20170302 - free

Appel de la part de Vincent qui fait un suivi

Me demande si la ligne est active avec une tonalité

Si c’est le cas, il pourra déclancher une intervention aupres de son equipe

Il me recontacte cette aprem ou demain

20170303

Appel de Vincent @11.29

Désire savoir si j’ai une tonalité,

Toujours pas de tonalité malheureusement,

20170603 – contact de la part de vincent (free) je présume, n’ai pas pu répondre

20170603 – 11 :30 intervention du technicien FT ( planifié pour 15.30hrs hein.. )

12h30 depart du technicien qui me dit qu’il va me recontacter pour confirmer si la ligne fonctionne

12 :40 réception du rapport d’intervention qui mentionne que tout est ok (CE QUI N4EST PAS LE CAS)

13h : la connexion FT est valide. Remerciement a rachid

13 :10 Appel vers FREE

13 :15 : Amandine FREE me confirme que c’est bien sur la ligne 04 78 20 35 92 qu’ils vont faire l’intervention, je demande qu’elle laisse une note expressément à Vincent pour qu’il puisse suivrele dossier( j’aurais cru qu’il me contacterais l’apres midi ) Trop tard, il me contactera donc demain matin je présume, dans tous les cas, je les contacts vers 11h.

20170307 – Appel vers Free

Junior : Lui fait un petit recap –

Est-ce que Vincent fait son suivi ou non ?

La demande de recablage est fait en date du 0703 11h31, délais de 6 a 15 jour, ptete avant.

Mail recu de la part de Pasc concernant notre demande de remboursement / plainte.

Nous sommes donc le 09/03/2017 et toujours pas de net.

En date du 13 / 03 / 2017

Vers les 14hrs, perte de tonalité sur la ligne FT.

Branchement de la freebox

FreeBox OK

Cependant enormement de FEC (heureusement aucun CRC)

Etat : 18h : Voir Screenshoot