

monsieur, Je prends acte de votre refus de procéder à l'escalade technique de mon dossier vers un technicien de Niveau 2, malgré l'échec manifeste de l'intervention physique de ce matin et un historique de pannes documenté depuis plus d'une semaine. Votre insistance à imposer un nouveau délai d'observation de 48 heures, alors même que le défaut de synchronisation a déjà été confirmé par vos services le 11 février dernier, constitue une manœuvre dilatoire que je ne saurais accepter. En conséquence : Je vous demande de procéder à la clôture immédiate de ce ticket d'assistance, puisque vous vous déclarez dans l'impossibilité de respecter votre obligation de résultat sans vous soumettre à des protocoles internes inopposables à l'urgence de ma situation. Je conteste formellement le bien-fondé de votre procédure, laquelle ignore la réalité technique de mes logs Freebox et le préjudice subi dans le cadre de mon activité professionnelle. Je bascule désormais mon dossier vers la voie du contentieux. Ce ticket, une fois clôturé, servira de preuve de votre incapacité à rétablir le service pour ma demande de résiliation pour faute ainsi que pour mon signalement auprès de l'ARCEP. veuillez agréer, monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



le 17/02/2026 à 11:24

← répondre

je vous ai déjà répondu quant aux procédures que j'ai engagées.  
je vous invite à revenir vers nous le 19 février en fin de matinée afin que nous puissions faire une escalade si nécessaire.

très cordialement,

enzo — votre conseiller free



le 17/02/2026 à 11:21

← répondre

encore une fois, Vous avez échoué à votre OBLIGATION DE RÉSULTATS. Cela constitue une faute grave et légitime pour demander : Dommage et intérêt Résiliation forcé Et plainte envers l'ARCEP. Cela sera mon dernier message sachant que j'ai envoyé un post sur votre compte X. si dans les prochaines 24h, je n'ai pas d'intervention pour résoudre définitivement mon problème, une plainte sera déposée auprès de l'arcep et des associations de consommateurs.



le 17/02/2026 à 11:19

← répondre

monsieur vella,

je vous remercie de me préciser cela, seulement, plusieurs éléments sont remontés dans votre dossier :

- une demande d'observation de 48h comme la mienne a bien été demandée en date du 11/02/2026 et un retour vous a été préconisé pour le 13/02/2026.

- le 12/02/2026, une demande de déplacement du boîtier optique a été enregistrée et un rendez-vous a été effectué le 16/02/2026.

par conséquent, un délai de 48h d'observation n'a pas pu aboutir dans un premier temps car l'ouverture d'un ticket d'incident et d'un rétablissement a été observé.

si je formule à nouveau cette demande, c'est parce que justement, nous sommes dans un cas où je peux faire une remontée, mais où je dois motiver cette remontée. je préfèrerai, croyez-moi bien, que ce délai soit plus court et que les observations soient dès à présent plus concluante, néanmoins, la procédure requiert formellement une observation sur 48 heures.

vous avez tout à fait le droit de saisir notre service abonné ou le médiateur des communications comme je vous l'ai précisé préalablement, néanmoins, dans notre cas, je suis obligé de suivre une procédure d'observation pour motiver une remontée.

je vous remercie pour votre compréhension monsieur.

bien à vous,

enzo — votre conseiller free



le 17/02/2026 à 11:14

← répondre

monsieur, Je vous informe que je n'attendrai pas mercredi. Votre demande de « mise sous observation » est une manœuvre dilatoire abusive puisque ma ligne a déjà été observée et le défaut confirmé la semaine dernière. Le technicien de hier matin ayant échoué à stabiliser la ligne, vous ne pouvez pas techniquement ni juridiquement repartir à zéro. En bloquant l'escalade sous prétexte de "volumétrie", vous placez délibérément Free en situation de rupture contractuelle. Ceci est mon dernier avertissement avant mise en demeure : Exigence immédiate : Je demande l'ouverture d'un Ticket d'Expertise (Niveau 2) sans délai. L'échec de l'intervention de hier matin et mon historique de 5 appels en 7 jours suffisent largement à justifier cette mesure selon vos propres CGV. Obligation de résultat : Je vous rappelle que l'article 1231-1 du Code Civil vous impose une obligation de résultat, et non de moyens. Vos procédures internes de "volumétrie" sont inopposables à la réalité de la panne. sanctions : sans confirmation d'escalade d'ici ce soir, je saisis le médiateur des communications électroniques et je lance une procédure de résiliation pour faute exclusive de l'opérateur, assortie d'une demande de dommages et intérêts pour le préjudice professionnel subi.



le 17/02/2026 à 10:49

← répondre

je comprends que cela vous touche personnellement et professionnellement, néanmoins des mesures sont mises en place par free pour escalader votre problématique. pour cela, nous nécessitons cette observation de 48h afin de pouvoir le justifier auprès de ma hiérarchie, sinon, je serai simplement débouté de ma demande. vous pouvez compter sur moi pour escalader votre cas si la volumétrie le permet au cours de notre délai d'observation.

l'ouverture d'un ticket d'expertise ne se fait pas sur demande expresse, mais sur vérification des points techniques qui le justifient.

une fois le délai des 48h passées, revenez vers nous par message afin que nous puissions constater le rythme et la volumétrie qui vous impactent.

sachez que notre politique concernant les pertes de synchronisation est encadré et qu'en aucun cas je ne peux détourner les procédés mis en place pour missionner un technicien réseau ou l'opérateur d'infrastructure.

très cordialement,

enzo — votre conseiller free



le 17/02/2026 à 10:40

← répondre

monsieur, Je prends acte de votre réponse, mais je ne peux l'accepter en l'état. Vous invoquez une "volumétrie insuffisante" pour justifier l'absence d'escalade technique. Or, les logs de ma Freebox (que je tiens à votre disposition) attestent de pertes de synchronisation répétées, dont certaines surviennent plusieurs fois par minute. Ce défaut de stabilité rend ma connexion totalement inutilisable pour un usage professionnel et personnel, peu importe le volume brut de déconnexions que vos outils parviennent à capter à distance. Je vous rappelle les faits suivants : Échec de l'obligation de résultat : Un technicien est intervenu ce matin et s'est contenté d'une mesure ponctuelle au photomètre sans traiter l'instabilité du lien optique. Antériorité du ticket : Cela fait une semaine que je signale ces dysfonctionnements. Le délai de "mise sous observation" de 48h que vous proposez aujourd'hui a déjà été largement couvert par mes signalements précédents. Demande d'expertise : Conformément à vos obligations contractuelles, je demande l'ouverture immédiate d'un Ticket d'Expertise afin qu'un technicien réseau vérifie la stabilité du port au NRO et l'intégrité de la soudure au Point de Branchement. Je ne débrancherai pas ma box durant ces 48h, mais je n'attendrai pas mercredi pour obtenir une solution. Sans confirmation de l'escalade de mon dossier vers un technicien de Niveau 2 d'ici ce soir, je transmettrai mon dossier, incluant mes captures d'écran et nos échanges, à la Direction de la Qualité ainsi qu'aux associations de consommateurs compétentes. dans l'attente d'une action concrète de votre part.



le 17/02/2026 à 10:26

← répondre

bonjour monsieur vella,

je suis enzo de l'assistance free. toute notre équipe est ravie de vous accueillir sur cette messagerie.

je tiens à vous préciser que pour mandater un tel déplacement la volumétrie de pertes de synchronisation requise n'est actuellement pas assez impactante.

je me permets tout de même de placer sous observation votre ligne pendant 48h, durant ces 48h je vous demanderai de ne pas débrancher la box, car sinon nous perdrons l'historique complet des pertes de synchronisations.

au bout de ces 48h soit mercredi, je vous invite à nous recontacter afin qu'un de nos conseillers puissent prendre la mesure de ces pertes de synchronisation et puisse faire la remontée nécessaire à une intervention.

vis-à-vis de votre demande, je vous invite à la formuler par écrit à notre service dédié, car nous ne pouvons faire de dédommagement uniquement sur des demandes de premier niveau comme des tickets d'incident.

voici l'adresse où envoyer le courrier :

free service abonné  
75371 paris cedex 08

je vous invite à y mentionner votre nom et prénom ainsi que votre identifiant freebox.

merci pour votre compréhension et je vous souhaite une excellente journée,

enzo — votre conseiller free



le 17/02/2026 à 10:19

← répondre  
16/02/2026

bonjour, C'est mon 5ème appel cette semaine. Malgré le passage d'un technicien ce matin, ma ligne fibre présente toujours des pertes de synchronisation incessantes. Le technicien mandaté a fait preuve d'un amateurisme total : il s'est contenté d'une mesure ponctuelle au photomètre. La présence de lumière ne garantit pas la stabilité du signal. Mes logs d'historique de connexion (que je tiens à votre disposition) prouvent des déconnexions/reconnexions en boucle, parfois dans la même minute. En conséquence, j'exige : Le passage immédiat de mon dossier en Ticket d'Expertise (Niveau 2). L'intervention d'un technicien itinérant agréé par Free (pas de sous-traitance de premier niveau) pour vérifier l'intégralité de la chaîne : de mon module SFP jusqu'au PM (Point de Mutualisation), incluant le contrôle de la soudure au point de branchement optique (PBO). Une vérification de la stabilité du port au NRO. Je vous rappelle que vous avez une obligation de résultat (Article 1231-1 du Code Civil). Chaque jour sans service stable fera l'objet d'une demande de remboursement au

prorata, sans préjudice d'une résiliation pour faute du prestataire si la situation n'est pas rétablie sous 48h. Je reste en attente de la confirmation de l'ouverture du ticket d'expertise.



le 16/02/2026 à 20:36

 Télécharger (2)

 Répondre

Fin du fil