

Compte rendu d'une réunion à la DGCCRF

Le groupe Numericable-Noos s'engage auprès de ses clients et organisera prochainement une conférence de presse.

Paris, le 16 février 2007 - Une réunion a eu lieu le jeudi 15 février au siège de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) en présence de M. Guillaume Cerruti et de Monsieur Philippe Besnier, Président de Numericable-Noos. Il a été évoqué un certain nombre de points sur lesquels le groupe a tenu à apporter les commentaires suivants :

Qualité et performance du service technique apporté aux clients

Après avoir fait le constat de certains dysfonctionnements, limités à un nombre de cas identifiés Numericable-Noos a rappelé qu'il menait une grande campagne de modernisation de son réseau afin de faire face à l'explosion de la demande et de l'Internet Très Haut Débit. L'infrastructure a d'ores et déjà été rationalisée, des outils de supervision sont continuellement mis en place afin de diagnostiquer plus rapidement les pannes collectives et des premiers déploiements de fibre optique ont été réalisés avec succès. Même s'il reste de nombreux points hérités du passé à gérer, des efforts considérables sont en train d'être faits pour augmenter la capacité du réseau.

La facturation et la gestion des dépôts de garantie

La plupart des problèmes constatés sur ce point sont liés aux systèmes d'information. Suite au rachat de la société Noos par Numericable, les systèmes informatiques de gestion, alors hébergés aux Pays-Bas et gérés par le précédent propriétaire de Noos, ont été rapatriés en France. Ils sont à nouveau opérationnels et parfaitement administrables. Les équipes françaises ont désormais une parfaite visibilité sur ces problèmes de facturation et les incidents seront tous résolus dans les semaines qui viennent.

Difficultés de traitement des réclamations et des demandes de résiliation

Il est apparu que certaines réclamations formulées par des clients n'avaient pas été traitées et il a également été évoqué le fait que quelques clients ayant fait une demande de résiliation n'avaient pas été entendus et continuaient d'être facturés. La direction du groupe a reconnu que ces problèmes n'étaient pas acceptables et a précisé qu'une nouvelle organisation chargée de traiter les réclamations avait été mise en place. Compte tenu du nombre de dossiers en cours, Numericable-Noos sera en mesure de traiter tous les dossiers d'ici à la fin du mois de mars.

Difficultés à joindre un interlocuteur

Pour résoudre les problèmes rencontrés par certains clients de Noos pour joindre un interlocuteur, les dirigeants du groupe ont précisé que l'organisation des centres d'appels avait été entièrement revue avec un accompagnement particulier de formation auprès du millier d'employés dédiés à ces tâches. Les premières améliorations dans l'efficacité des prises d'appels et de la réduction du délai d'attente doivent être consolidées dans les prochaines semaines.

Sur l'ensemble de ces points, mais également sur la stratégie de l'entreprise à court terme, une conférence de presse aura lieu le **mercredi 7 mars 2007 à 10h00** dans un lieu qui vous sera annoncé prochainement.

Contact presse et porte-parole de Numericable Noos :

Christophe Ginisty

Ligne directe : 01 55 74 52 09

Mobile : 06 09 17 44 22

e-mail : christophe@rumeurpublique.fr