

Compte rendu de réunion avec l'association des « déçus du câble ».

Paris, le 01/03/2007 - Conformément à son intention de régler au plus vite les problèmes rencontrés par ses clients, la direction de Numéricâble/Noos annonce avoir reçu hier, mercredi 28 février 2007, entre 11h00 et 13h00, neuf représentants de l'association des « déçus du câble » dont son président, Monsieur Marcel Lacour.

Il leur a été exposé les principales causes de la situation actuelle et confirmé que l'entreprise mettait tout en oeuvre pour résoudre les problèmes dans un souci de responsabilité :

- renforcement des moyens sur les services clients,
- redressement de la qualité de service des centres d'appels,
- achèvement des opérations de migration informatique,
- modification du processus de vente à distance.

Il a par ailleurs été rappelé qu'un plan d'action global allait être annoncé le 7 mars prochain à l'occasion d'une conférence de presse.

La direction de l'entreprise a ensuite répondu à diverses questions traitant de l'organisation du groupe Numéricâble/Noos et écouté les différents membres présents sur les principaux griefs qu'ils entendaient formuler.

A la demande de la Numericable/Noos, Monsieur Marcel Lacour a ensuite transmis 24 dossiers présentés comme litigieux et que la direction de Numericable/Noos s'est engagée à examiner et traiter sous dix jours.

La Direction a regretté qu'il n'ait pas été possible d'avoir connaissance de plus de dossiers et a invité les membres de l'association à faire remonter d'avantage d'informations en provenance de leurs adhérents. A ce titre, il a été précisé que l'entreprise comptait se mettre à l'écoute des associations et que les dossiers transmis par leur intermédiaire seraient traités au cas par cas et dans les meilleurs délais.

Numericable-Noos est le premier réseau câblé en France avec 9,5 millions de logements accessibles, et est présent dans plus de 1200 communes.

Numericable-Noos est détenu par Altice et Cinven.