



Noos présente un premier bilan d'action à la DGCCRF

Paris, le 30 mars 2007 – La direction générale de Noos Numericable est reçue ce jour par la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes), conformément au planning annoncé lors de la première rencontre en date du 15 février 2007.

Les engagements qui avaient été pris par la direction du groupe étaient les suivants :

- Améliorer la qualité du service technique apporté aux clients
- Corriger tous les dysfonctionnements administratifs identifiés et mettre en place un dispositif exceptionnel de traitement des réclamations
- Indemniser les clients ayant subi un préjudice
- Diminuer le temps d'attente au service client
- Renforcer la communication avec nos clients et notre environnement

1/ Amélioration de la qualité du service technique

Une politique d'investissement importante a été poursuivie visant à accélérer le déploiement de la fibre optique et l'augmentation des capacités de traitement des accès à Internet.

Par ailleurs, l'entreprise a procédé à la réorganisation du centre de contrôle des opérations techniques, au regroupement des équipes en charge de la supervision et de la résolution des problèmes techniques ainsi qu'à la mise en place d'un système de corrélation géographique des pannes

2/ Correction des dysfonctionnements administratifs identifiés

Voici, point par point ce qui a été fait et ce qu'il reste à faire à la date d'aujourd'hui.

Problèmes constatés en février	Ce qui a été fait à fin mars	Ce qui sera fait en avril
Dépôts de garantie : (6.000 cas identifiés)	Traitement de tous les cas identifiés: 6.000 remboursements ou avoirs ont été réalisés	Amélioration du processus de résiliation et de restitution du matériel pour éviter tout nouveau problème
Résiliations (20.000 cas identifiés)	Les 20.000 cas identifiés à ce jour ont été traités: résiliations enregistrées	
Changements d'adresse (1.800 cas)	Les 1.800 cas identifiés ont été traités.	

Problèmes constatés en février	Ce qui a été fait à fin mars	Ce qui sera fait en avril
Remises sur forfaits (6.700 cas identifiés)	Tous les dossiers ont été traités à ce jour, soit la totalité des 6.700 cas.	Mise en place d'outils de contrôle systématique de cohérence avant facturation.
41.000 comptes devant être contrôlés	23.000 comptes ont été contrôlés puis facturés 18.000 comptes ont été mis hors facturation pour régularisation.	Régularisation et facturation des 18.000 comptes restants.
Application des forfaits pour la location des décodeurs (10.000 cas identifiés)	Les 10.000 dossiers ont été régularisés. La correction apparaîtra dans la facture de début avril.	
26.000 courriers ou e-mails à traiter	Dispositif spécial : formation et mobilisation d'une équipe dédiée de 70 personnes. Les 26.000 dossiers ont été traités.	Réduction du délai de traitement des courriers et des e-mails de nos clients.
Facturation des interventions techniques	Rappel aux équipes techniques du principe des interventions : à la charge de l'entreprise jusqu'à la prise de l'abonné. Introduction de pénalités dans les contrats de sous-traitance en cas d'écart.	Surveillance de l'application de ces règles d'intervention

La société a par ailleurs tenu à préciser que le traitement des nouvelles réclamations avait été optimisé et que les flux diminuaient sensiblement.

La DGCCRF avait par ailleurs communiqué 541 dossiers de réclamations qui ont tous été traités à ce jour. Les dossiers reçus cette semaine seront clos la semaine prochaine.

3/ Indemnisation des clients ayant subi un préjudice.

Conformément à ce qui avait été annoncé lors de la conférence de presse du 7 mars 2007, les réclamations ont été traitées sur le fond et les régularisations sur la période de dysfonctionnement ont été effectuées.

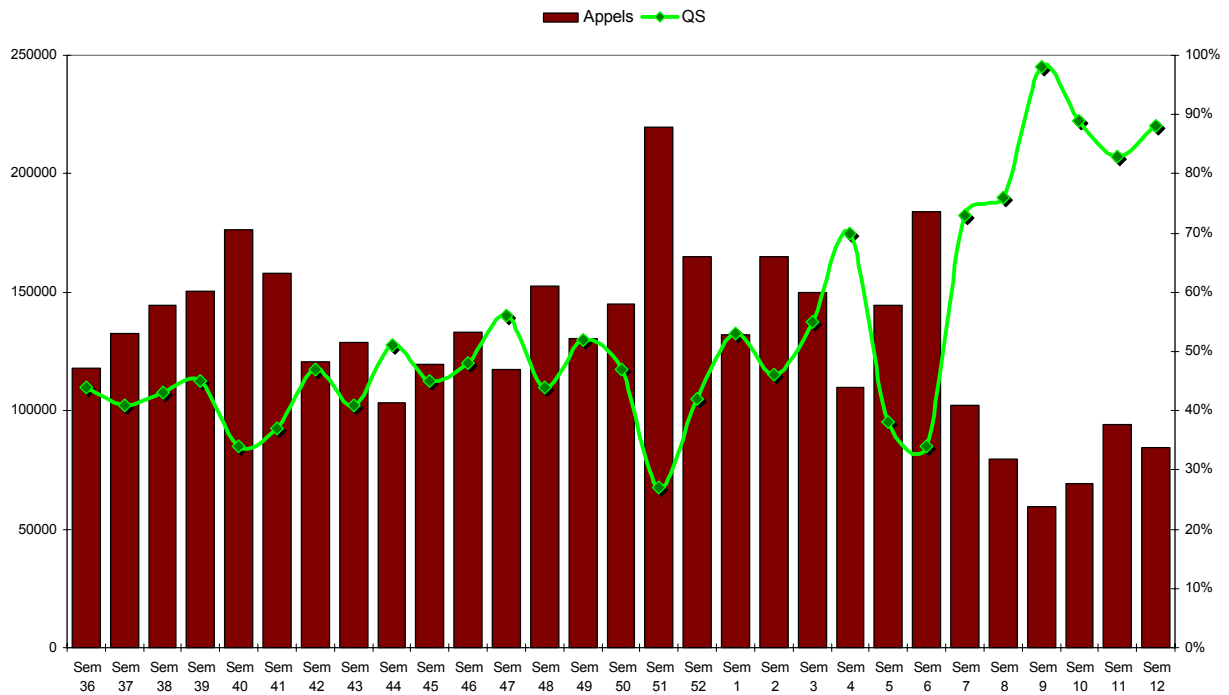
50.000 courriers d'explication et/ou de régularisation ont été envoyés et 300.000 inserts de facture ont été adressés. 6.000 gestes commerciaux ont été effectués et 2.500 forfaits TV Max gratuits consentis.

4/ Diminution du temps d'attente au service client

La direction du groupe a présenté à la DGCCRF les données démontrant que la qualité de service (taux de prise d'appels) est désormais à un niveau très satisfaisant, au dessus de 80% sur les dernières semaines, supérieur aux standards du marché.

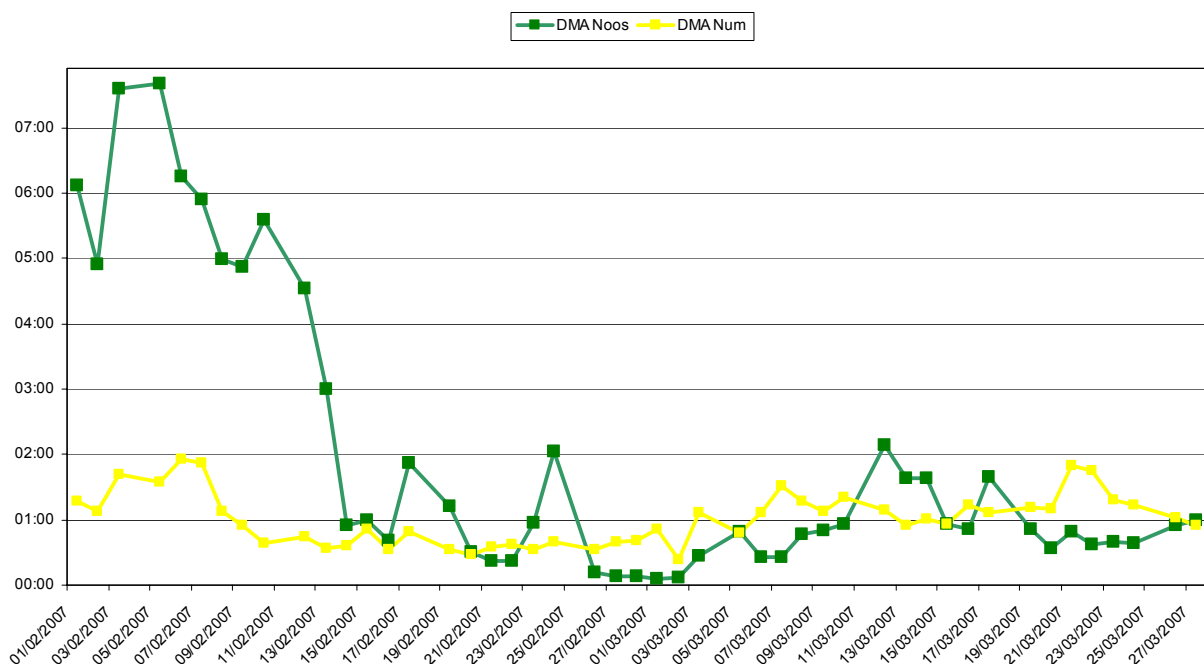
Le nombre d'appels des abonnés Noos suite à la facturation a été divisé par deux, grâce à la fiabilité des nouveaux systèmes de facturation.

Graph1 : Nombre d'appels et qualité de service pour Noos



Les temps d'attente moyens des clients de Noos ont été réduits et sont désormais au niveau de Numericable.

Graph 2 : Durées moyennes d'attentes pour Noos et Numericable



5/ Communiquer d'avantage avec les clients.

- Un dispositif particulier a été mis en place vis-à-vis des associations : Information proactive sur le traitement des réclamations, mise en place d'un service dédié pour traiter les cas transmis, prise de rendez-vous avec les responsables de ces associations

- Un tour de France a débuté pour rencontrer les clients, les élus locaux, les partenaires commerciaux et la presse de mars à juin : Nantes, Rennes, Toulouse ont déjà été réalisés

- Un bilan a été réalisé avec le CSA et l'ARCEP

- Un blog a été mis en ligne à l'adresse suivante « www.blogducable.com » pour informer nos clients et répondre à leurs commentaires

Enfin, une campagne de communication par affichage a été lancée il y a quinze jours avec l'utilisation de nouveaux visuels.

Noos Numericable va mettre en place dans les prochaines semaines une extension de la capacité des boites e-mails de ses clients et proposera en juin 2007 la gratuité de l'attente téléphonique.

Sur l'ensemble de ces points, Noos Numericable tient à rappeler que les engagements qui avaient été pris devant la DGCCRF ont été respectés et tient à remercier chacun de ses collaborateurs pour la qualité de leur mobilisation.

Noos Numericable a par ailleurs proposé à la DGCCRF de piloter une étude comparative sur la qualité de service des fournisseurs d'accès au plan national.

* *

*

Contact presse et porte-parole de Noos Numericable :

Christophe Ginisty
Mobile : 06 09 17 44 22
Direct : 01 55 74 52 09
christophe@rumeurpublique.fr