

Free affiche en temps réel la rapidité de la mise en service de l'accès ADSL Freebox et la disponibilité de son assistance téléphonique

Du 9 mai au 30 Juin 2005, Free publie en temps réel sur son site (www.free.fr) le temps d'attente à son service d'assistance téléphonique mis à jour toutes les 5 minutes ainsi que le délai de mise en service d'un accès Free Haut Débit Freebox (mis à jour toutes les 24 heures)

Le service clients de Free qui s'est significativement amélioré continue d'afficher ce mois-ci des performances satisfaisantes:

- Délai moyen constaté pour la mise en service de l'accès ADSL (câblage et livraison de la Freebox) à compter de la validation du dossier d'inscription:
 - o 4,9 jours en zone non dégroupée
 - o 7,3 jours en zone dégroupée
- Temps d'attente de l'assistance téléphonique : 4 mn (temps moyen constaté)
- Réponse de l'assistance technique en ligne sous 48 h (temps moyen constaté)

Ces progrès sont le fruit de la mise en place d'une politique de renforcement des recrutements de télé conseillers qui rassemblent aujourd'hui plus de 800 personnes à Paris, la mise en place d'une assistance téléphonique dédiée aux abonnés ayant choisi le dégroupage total et le développement de nouveaux outils pour les télé conseillers. Free poursuivra ces efforts tout au long des prochains mois afin de continuer à améliorer la qualité de son service clients.

Par ailleurs, Free rappelle que depuis le lancement de son offre Freebox en septembre 2002, une multitude d'outils et de services ont été développés et mis en ligne pour faciliter la vie des abonnés et leur éviter de recourir à l'assistance téléphonique: mise en place d'une connexion bas débit de secours gratuite, console permettant le suivi de la commande ADSL et de l'envoi de la Freebox, affichage des tickets d'incidents, interface de gestion de l'abonnement ADSL, etc.

Rappel de l'offre Free Haut Débit (29,99 €/mois) pour tous les nouveaux abonnés :

	Zones dégroupées <i>OFFRE TRIPLE PLAY (Internet + Téléphonie + TV)</i>	Zones non dégroupées <i>OFFRE DUAL PLAY (Internet + Téléphonie)</i>
Débit en réception	Jusqu'à 20 Mégabits *	Jusqu'à 10 Mégabits *
Débit en émission	1 Mbit/s	320 kbit/s
Frais d'accès	AUCUN	
Engagement de durée	AUCUN	
Frais de fermeture d'accès	96 € dégressifs à raison de 3 euros par mois d'abonnement et remboursables en cas de déménagement	
Modem	FREEBOX (USB + Ethernet+ Compatible WiFi **) mise à disposition gracieusement	
Fonction Routeur	OUI	
Wi-Fi	OUI **	
Anti SPAM	GRATUIT	
Services inclus	Téléphonie gratuite et illimitée vers la France Métropolitaine	
	Plus de 200 chaînes de Télévision dont 80 incluses	
	Dégroupage total : Abonnement téléphonique inclus - Portabilité du numéro offerte- Possibilité de ne pas avoir à ouvrir de ligne téléphonique (dégroupage total sur numéro inactif)	

* sous réserve d'éligibilité de la ligne. Débits exprimés en ATM.

** carte vendue sur le site web de Free 27 € TTC

A propos de Free

Free est une filiale du Groupe Iliad. Le Groupe Iliad est un acteur prépondérant sur le marché français de l'accès à l'Internet et des télécommunications avec Free (2^{ème} Fournisseur d'accès Internet avec 1 214 000 abonnés ADSL au 31/03/2005), One.Tel et Iliad Telecom (opérateurs de téléphonie fixe) et Kertel (cartes pré-payées). Il est l'un des seuls groupes français indépendant dans le secteur des télécommunications. Le Groupe Iliad est coté au Premier marché de Euronext Paris sous le symbole ILLD et fait partie des indices Next 150 et SBF 250.