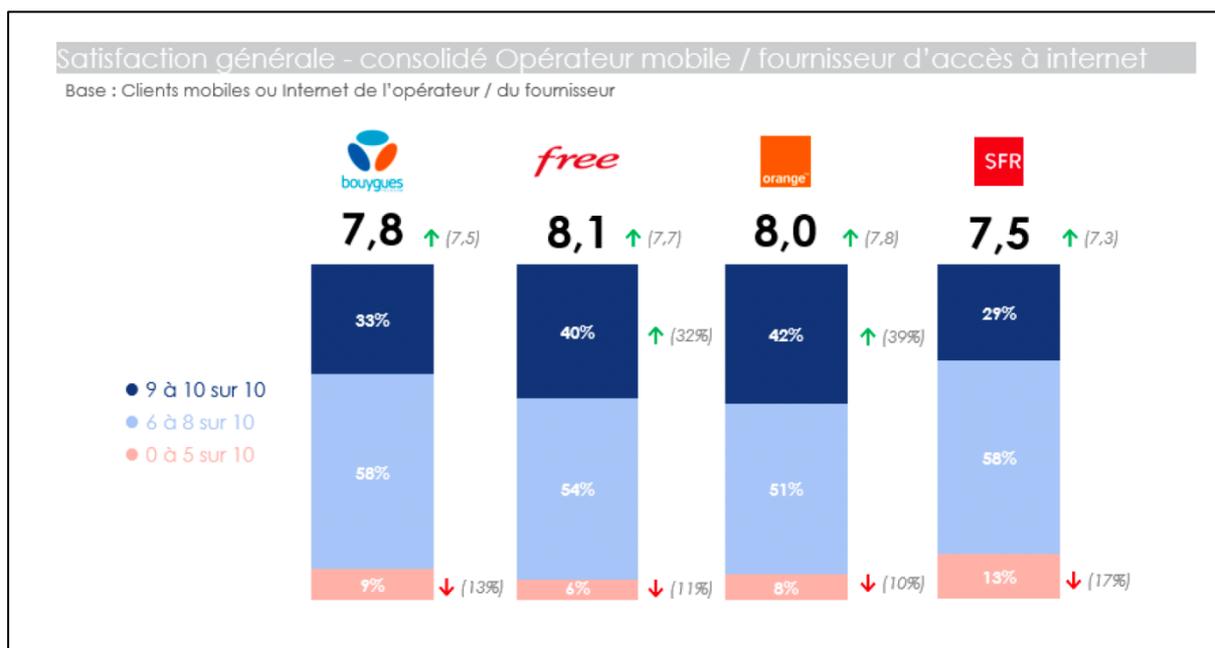


Paris, le 3 avril 2025

## Free, leader de la satisfaction abonné d'après l'Observatoire annuel de l'Arcep



L'Arcep publie ce matin l'édition 2025 de son « Observatoire de la satisfaction client » vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet et des opérateurs mobile, qui repose sur un sondage réalisé par l'institut CSA fin 2024 auprès de 4000 consommateurs. Free se hisse sur la plus haute marche du podium de la satisfaction générale sur les services Mobile et Fixe.

### Free n°1 de la satisfaction générale vis-à-vis des services Fixe et Mobile

Avec une note globale de 8,1, Free est l'opérateur qui donne **le plus de satisfaction générale à ses abonnés** sur la qualité de ses services Mobile et Fixe.

Sur la satisfaction vis-à-vis des **services Mobile**, Free est **1<sup>er</sup>** avec une note de 8.1 points.

Sur la satisfaction vis-à-vis des **services Fixe**, Free est **1<sup>er</sup> ex-aequo** avec une note de 8 points.

## Free n°1 ex-aequo de la satisfaction générale vis-à-vis du SAV Fixe et Mobile

Free enregistre également de très bons scores dans l'évaluation de son assistance abonné : l'opérateur termine **1<sup>er</sup> ex-aequo** et enregistre **la plus forte progression** du classement (+0,8 pts).

Sur la satisfaction vis-à-vis du service client en tant qu'opérateur mobile, Free est **1<sup>er</sup> ex-aequo** avec une note de 7 points.

Sur la satisfaction vis-à-vis du service client en tant que fournisseur d'accès à internet, Free est **1<sup>er</sup> ex-aequo** avec une note de 7 points.

## Free est l'opérateur avec le moins de problèmes remontés par ses abonnés

Il est à noter enfin que Free est l'opérateur qui enregistre **le moins de problèmes remontés** par ses abonnés **Mobile**.

Sur le **Fixe**, Free enregistre également le **taux de problèmes remontés le plus faible**, ex-aequo avec l'opérateur historique. Free arrive également **1<sup>er</sup> sur l'indicateur « Temps de résolution des problèmes »**.

Les très bons scores obtenus par Free s'expliquent par la qualité de service délivrée à travers **ses réseaux Fibre et Mobile, l'engagement de ses équipes**, mais aussi par le déploiement accéléré de son **service inédit d'assistance de proximité Free Proxi**. En 2024, Free a ainsi déployé plus de 50 nouvelles équipes locales Free Proxi partout en France, pour atteindre un total de plus de 180 Free Proxi à date.

**Nicolas Thomas, Directeur Général de Free** : « *Chez Free, depuis toujours, nous avons une priorité absolue : la satisfaction de nos abonnés. Je suis très heureux que la qualité de nos réseaux Fibre et Mobile, ainsi que la mobilisation quotidienne de nos équipes sur tout le territoire au service de nos plus de 23 millions d'abonnés soient aujourd'hui reconnues et applaudies par tous. Un grand bravo à nos près de 12 000 collaborateurs partout en France ! Nous allons poursuivre nos efforts constants pour nous améliorer toujours plus et, notamment, continuer de déployer nos équipes Free Proxi à travers tout le pays pour conserver notre titre de leader.* »

L'Observatoire de la satisfaction client de l'Arcep est disponible sur le site :

[cliquez ici](#)

## À propos de Free

Inventeur de la 1<sup>ère</sup> box triple-play au monde, Free est un opérateur Fixe et Mobile Très Haut Débit français, qui se distingue par ses offres innovantes, simples et attractives. Il comptait, fin 2024, 23,1 millions d'abonnés particuliers (15,5 millions d'abonnés mobiles et 7,6 millions d'abonnés fixes). Free est une filiale du Groupe Iliad, créé en France au début des années 90 et aujourd'hui présente en Italie sous la marque Iliad, et en Pologne sous la marque Play. En mars 2021, le Groupe Iliad a par ailleurs lancé en France son activité dédiée aux entreprises sous la marque Free Pro.

[www.free.fr](http://www.free.fr)