



MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

DIRECTION GENERALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

<http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr>

*Paris, le 16 février 2007*

## La DGCCRF a reçu les dirigeants de Numéricable-Noos

Poursuivant ses auditions entamées au début du mois de février avec les principaux opérateurs de communications électroniques concernés par les plaintes reçues dans ses services (31 000 en 2005, 14 500 au premier semestre 2006), la DGCCRF a reçu le 15 février 2007 les dirigeants de Numéricable-Noos.

Cette rencontre a permis d'aborder avec le câblo-opérateur les quatre principaux motifs d'insatisfaction de sa clientèle, qui portent sur les défauts de qualité des services fournis, sur des erreurs de facturation, sur les difficultés à joindre les services d'assistance par téléphone, et sur les difficultés à résilier les contrats.

Au cours de cette réunion, l'opérateur a reconnu la réalité des dysfonctionnements à l'origine du mécontentement manifesté par ses abonnés. Selon l'opérateur, l'harmonisation des procédures et des offres commerciales ainsi que l'uniformisation des systèmes d'information qui découlent des restructurations engagées au lendemain de la fusion des groupes UPC-Noos et NC-Numéricable en juillet 2006 constitueraient les principales explications des dysfonctionnements et des erreurs auxquels sont confrontés ses clients.

Compte tenu du nombre de plaintes reçues la DGCCRF a indiqué avoir placé sous surveillance Numéricable-Noos. Elle exercera à ce titre une vigilance accrue en 2007, y compris par la voie répressive.

La DGCCRF a par ailleurs souhaité que Numéricable-Noos apporte rapidement des réponses concrètes à ses clients dans les quatre domaines suivants :

### **- Qualité et performance du service technique apporté aux clients :**

Numéricable-Noos s'est engagé à intensifier la rationalisation de son infrastructure et à mettre en place des outils de supervision afin de diagnostiquer et de traiter plus rapidement les pannes collectives.

### **- Facturation et gestion des dépôts de garantie :**

Selon Numéricable-Noos, les difficultés, liées aux systèmes d'information devraient être résolues dans les semaines qui viennent avec la reprise par les équipes françaises des systèmes informatiques de gestion jusqu'alors gérés aux Pays-Bas.

### **- Difficultés de traitement des réclamations et des demandes de résiliation :**

La DGCCRF a souligné que ces problèmes n'étaient pas acceptables, ce que la direction du groupe a reconnu. Elle a précisé qu'une nouvelle organisation chargée de traiter les réclamations avait été mise en place. Il est essentiel pour la DGCCRF que Numéricable-Noos soit en mesure de traiter tous les dossiers d'ici à la fin du mois de mars.



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**- Difficultés à joindre un interlocuteur :**

Pour résoudre les problèmes rencontrés par certains clients 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. Des améliorations dans l'efficacité des prises d'appels et de la réduction du délai d'attente sont attendues dans les toutes prochaines semaines.

La DGCCRF a d'ores et déjà prévu de mesurer les progrès annoncés par les dirigeants de Numéricable-Noos, à l'occasion d'une nouvelle séance de travail prévue pour la fin du mois de mars.

Contact presse DGCCRF : Gérard Péruilhé au 01 44 97 23 91