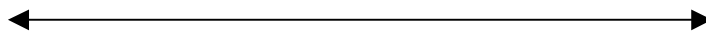


Eliane NICOUD
13, rue du Meunier
Clos du Moulin
34350 VENDRES

GARDET Bernard
13, rue du Meunier
Clos du Moulin
34350 VENDRES



Lettre au Directeur d'ALICE,

03 février 2011 Tiscali_Alice_Free_Illiad

Tiscali, Alice, Free, Illiad on ne sait plus qui fait quoi !!! Depuis le 03 février 2011 après connexion au serveur d'Alice n°0860095556, aucune navigation sur le net n'est possible.

Contact avec Alice, réponse d'Alice panne nationale du bas débit.

Le 14 février 2011 enfin ça redémarre.....

A suivre.... et à venir ...

08 février 2011 – Lettre recommandée à ALICE suite incidents.

21 février 2011 – Réponse par mail d'ALICE

14 février 2011 enfin ça redémarre.....

GARDET Bernard
Clos du Moulin
13, rue du Meunier
34350 VENDRES

M. le Directeur d'
ALICE
Service clients
BP 80602
13572 MARSEILLE CEDEX02

Vendres, le 08 février 2011

LR / AR

Objet : Mise en demeure

Références : N° ligne 0467398655
Ident. Client FRA0066878
Nom client GARDET Bernard
Abonnement Alice Internet bas débit 15 h

Monsieur le Directeur,

Titulaire d'un contrat de fourniture d'accès Internet (références ci-dessus) auprès de Tiscali puis Alice depuis le 19/11/2004, je vous informe que depuis le 03 février 2011 09h00 jusqu'à ce jour mardi 08 février 2011 à 09h00, le FAI ALICE ne respecte plus ses obligations de service au motif de prétendus problèmes techniques.

Le jeudi 03 février 2011 matin, j'ai contacté le service clients au 1033 en expliquant que j'étais connecté au serveur d'Alice mais la navigation était impossible. On m'a répondu que mon ordinateur avait un virus. Comme j'avais fait des essais avec trois ordinateurs séparés fonctionnant sous trois systèmes d'exploitation différents, on m'a répondu que les trois ordinateurs avaient un virus.

Le 03/02 vers 11h, j'ai rappelé le 1033 pour préciser qu'après connexion au serveur 0860095556, aucune navigation sur le net n'était possible. J'ai appelé le 1033 à de nombreuses reprises et à chaque fois la même réponse : les techniciens font le nécessaire. Le 07/02 à 17h25 au 1033 le conseiller m'a expliqué qu'ils n'étaient pas spécialistes du bas débit (en résumant si je ne suis pas content je vais ailleurs). Encore aurait-il fallu nous prévenir.

La catastrophe était prévisible depuis décembre 2010, nous étions en permanence en connectivité limitée, avec un débit faible instable et d'incessantes attaques d'IP en provenance de Chine (125 45 109 166 etc.). Est-elle due à un manque de vigilance ou à l'incompétence des équipes d'Alice ou bien est-ce une opération « chinoise » orchestrée par la maison mère afin de dégager un maximum de petits contrats sans avenir et libérer ainsi des serveurs pour des prestations plus rémunératrices.

En conclusion : ce jour 08 février 2011 à 09 heures la navigation sur Internet est toujours impossible à partir de la ligne téléphonique citée en référence. Je mets donc en demeure la direction d'Alice de me fournir immédiatement et sans délai les moyens de navigation sur Internet du contrat de référence.

En outre je n'accepterai aucune facturation supplémentaire pour dépassement de temps de connexion (dans le vide) ni par Alice ni par le biais de France Télécom.

Je me réserve le droit de déposer une plainte contre ALICE et ILIAD pour le préjudice passé présent et à venir concernant des opérations avec ma banque en ligne.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Bernard GARDET

Copie à : ILIAD / FREE 8 rue Ville l'évêque 75008 PARIS



Assistance Web : <http://www.alicebox.fr/assistance/>
Espace abonné : <http://espace-abonne.aliceadsl.fr/>
Adresse : Alice - 75371 PARIS CEDEX 08
Service abonné :
Tél : 1033
. Appel gratuit depuis un poste fixe
. Tarification pour les mobiles selon opérateur

GARDET BERNARD
13 RUE DU MEUNIER RESIDENCE CLOS MOU
34350 VENDRES

Référence : A5508059/1522780#93390

Paris, le 21/02/2011

Monsieur,

Nous prenons connaissance de votre courrier daté du 08/02/2011.

Vous évoquez vos difficultés à **bénéficier des services liés à votre abonnement Alice.**

Nous vous informons que nous rencontrons une difficulté sur notre équipement Alice. Il s'agit d'un équipement sur lequel votre ligne est reliée. Nous vous invitons à patienter. Nous vous remercions de votre compréhension.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Votre Centre Relation Abonné est joignable par téléphone **24H/24 7J/7**, aux numéros indiqués en haut de ce présent courrier ou accessible gratuitement depuis votre Centre Relation Abonné Web à l'adresse <http://www.alicebox.fr/assistance/> pour répondre à toutes vos questions.

Nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos sincères salutations.

Votre Service Abonnés.