

Noos-Numericable se rebaptise Numericable pour tourner la page

Un minuscule communiqué de presse nous apprend la nouvelle. Par excès de timidité ou de modestie peut-être. Quoi qu'il en soit, la nouvelle est officielle : la fusion de Noos et Numericable donnent aujourd'hui naissance à Numericable.

Loin d'être uniquement motivée par des facteurs économiques, la nouvelle entité illustre avant tout la volonté de « *garantir[aux]clients la qualité de service à laquelle ils ont droit* ». Ces mots de Philippe Besnier, Président de Numericable, n'ont certainement pas échappé aux abonnés de Noos. Stupéfaits par l'absence de réaction de leur câblo-opérateur, les clients commençaient certainement à oublier que la qualité leur était due.

Et pour cause. Ces derniers mois ont surtout été marqués par une gestion catastrophique des avaries techniques. En ce qui concerne la résolution de problème technique pour ses clients, Noos-Numericable n'a pas brillé par sa « *qualité* ». La hot line technique, souvent injoignable, n'a quasiment jamais été en mesure de fournir des solutions convenables.

Trois dates clefs illustrent clairement la situation. Selon une enquête réalisée par le magazine *60 millions de consommateurs*, Noos-Numericable ne totalisait au cours de l'année 2005 que « *11% de satisfaits* ». Un an plus tard, lorsque l'Afut (Association française des utilisateurs des télécommunications) établit un bilan, l'opérateur fait encore l'objet de 619 doléances.

Début 2007, Noos-Numericable a même l'insigne honneur d'observer la naissance d'un site, [*Miséricable*](#), totalement dédié à sa mauvaise gestion. Apothéose finale, en février 2007, l'opérateur est assigné en justice par « *400 déçus du câble* ». Une conclusion des plus logiques.

La naissance de Numericable sonne donc le renouveau. La société fraîchement constituée caresse l'objectif d'atteindre « *2,5 millions* » de logements raccordés d'ici la fin 2007. Qualité de service incluse.