

Numericable paye le passé 'mensonger' de Noos

Le passé sulfureux de Noos rattrape Numericable. Le câblo-opérateur vient d'être condamné par le tribunal correctionnel de Meaux (Seine-et-Marne) à 150.000 euros d'amende pour publicité mensongère, tromperie sur les qualités des prestations vente forcée et diverses entorses aux règles de la vente à domicile et à distance. Le président du groupe Philippe Besnier reconnu coupable d'infractions au code de la consommation et tromperie écope de 25.000 euros d'amende.

Le tribunal avait été saisi par l'association « Les déçus du câble » qui comme beaucoup d'abonnés de l'opérateur avait été confrontés à toute une série de défaillances suite à la fusion entre UPC-Noos et Numericable. A cette époque (2006-2007), outre des problèmes techniques, le câblo-opérateur était épinglé pour son service client déplorable et pour des problèmes de facturation (des clients ayant résilié leurs contrats étaient toujours prélevés).

Le groupe avait même dû présenter des excuses avant d'annoncer une profonde refonte de son service client. Des clients qui aujourd'hui prennent leur revanche...

Les 18 membres de l'association et anciens clients à l'origine de la procédure toucheront chacun une compensation d'un montant de 500 euros en moyenne.

« Aujourd'hui, ces problèmes sont derrière nous, et nous donnons, plus que jamais, la priorité à l'amélioration de notre service clients », souligne Olivier Gerolami, directeur général exécutif de Numericable. Et d'ajouter « Numericable assume l'héritage de Noos et présente à nouveau ses excuses aux clients qui ont eu à subir des désagréments au moment de la fusion ».

Dans un communiqué, Noos se permet néanmoins d'affirmer qu' « Il reste cependant toujours extrêmement regrettable que des dysfonctionnements conduisent un certain nombre de consommateurs à engager une action en justice contre une entreprise dont la priorité doit être la satisfaction du client ». Subir sans rien dire, tel est l'abonné idéal pour Numericable ?