

Paris, le 29 Septembre 2006

Free : 82% d'abonnés satisfaits
Taux d'intention de résiliation le plus faible du marché

Source : 60 millions de consommateurs - octobre 2006

Selon l'enquête parue dans « 60 millions de consommateurs » publiée pour la 3^{ème} année consécutive, Free ressort comme étant l'un des deux fournisseurs d'accès les plus performants d'après les internautes avec un taux de satisfaction de 82%. Cette enquête révèle également que Free recense le plus faible taux d'abonnés souhaitant le quitter (17%).

Plus précisément encore, sur la base des abonnés ayant répondu à l'enquête, Free enregistre les performances suivantes :

- Freebox : Box la plus facile à installer, taux de satisfaction pour l'installation : 87%
- Meilleur FAI pour le Dégrouperage total
- 80% de taux de satisfaction sur l'offre de téléphonie
- Meilleur FAI pour la Télévision sur ADSL.

Toutes les études réalisées par des organismes sérieux démontrent ce que constate la DGCCRF : Free n'est pas en tête des plaintes du secteur des télécommunications.

Ces performances récompensent les efforts que Free a entrepris ces dernières années pour permettre aux consommateurs de bénéficier des services les plus innovants aux prix les plus attractifs mais aussi pour leur apporter la meilleure qualité de support technique.

La volonté de Free de ne pas externaliser son service d'assistance technique ni de le délocaliser lui permet d'améliorer constamment la qualité de ce support technique et de répondre au plus vite et dans les meilleures conditions aux besoins de ses abonnés. Ces performances sont le fruit d'une politique de formation continue et d'un renforcement des équipes techniques qui rassemblent aujourd'hui plus de 1200 collaborateurs. Ces améliorations proviennent également du développement de nouveaux outils de gestion et d'aide au diagnostic ainsi que de la mise en place d'un service de techniciens itinérants à même de pouvoir intervenir chez les abonnés.

La Freebox HD diffusée depuis avril dernier illustre pleinement la capacité de Free à développer des produits associant innovations et simplicité d'utilisation. Free entend poursuivre ses efforts pour continuer à améliorer la qualité des services proposés aux abonnés.

Rappel des performances enregistrées par Free ces trois dernières années :

2006

2^{ème} FAI le plus performant, taux de satisfaction : 82%

FAI disposant du plus faible taux d'abonnés souhaitant le quitter (17%)

2005

5^{ème} FAI le plus performant, taux de satisfaction : 76%

FAI disposant du plus faible taux d'abonnés souhaitant le quitter (18%)

2004

3^{ème} FAI le plus performant, taux de satisfaction : 80%

FAI disposant du plus faible taux d'abonnés souhaitant le quitter (22%)

Enquête parue dans le mensuel « 60 millions de consommateurs » daté octobre 2006 et réalisée auprès des internautes entre le 11 mai et le 18 juillet 2006 sur www.60millions-mag.com.

Free est une filiale d'Iliad. Le Groupe Iliad est un acteur prépondérant sur le marché français de l'accès à Internet et des télécommunications avec Free (1^{er} opérateur ADSL alternatif avec 1 905 000 abonnés ADSL au 30/06/2006), Onetel et Iliad Télécom (opérateurs de téléphonie fixe), Kertel (cartes pré-payées) et IFW (Wimax). Créé en 1991, le Groupe Iliad emploie aujourd'hui plus de 1 400 salariés. Le Groupe Iliad est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris sous le symbole ILLD.