

Assistance Free
<pasreponse@assistance.free.fr>

📧 27 septembre 2013 13:26

À : chambara1@free.fr

Assistance Free - Référence : F23383/19325171#0

1 pièce jointe, 12 Ko



CHAMAYOU RENÉ

Réf. Mail : F23383/19325171#0
Votre identifiant abonné : 23383

Paris, le 27/09/2013

Madame, Monsieur,

Vous nous avez signalé un incident technique dans le cadre de votre abonnement Free Haut Débit sur la ligne 0491074101.

Nous vous informons qu'une demande d'intervention a été effectuée le 27/09/2013 13:25 auprès de l'opérateur historique concernant votre ligne ADSL. Une demande Gamot* a été créée afin que l'opérateur historique vérifie la continuité du signal ADSL sur ses équipements. La référence du ticket

d'intervention est S309620200.

Nous sommes désormais dans l'attente d'informations relatives au traitement de ce ticket de la part de l'opérateur historique.

A tout moment, vous pouvez consulter les informations qui nous seront transmises sur votre interface d'assistance en ligne à l'adresse

<https://subscribe.free.fr/login> (munissez-vous de vos identifiants, ils vous seront demandés pour accéder à votre dossier).

Afin de vérifier le rétablissement du service ADSL sur votre ligne, veuillez laisser votre Freebox branchée. Nous vous invitons à patienter pendant les investigations en cours.

Au nom de toute l'équipe Free, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

* Ticket d'incident Gamot (Guichet d'Accueil et de Maintenance des Opérateurs Tiers) : dépôt d'une demande de vérification de la partie boucle locale de la ligne de l'abonné Free Haut Débit.

L'opérateur historique accuse d'abord réception de la demande de vérification (retour AOT) puis confirme que la vérification a été effectuée (retour ACI), en qualifiant le résultat de l'intervention :

- **STT pour "Signalisation Transmis à Tort", signifiant que l'Opérateur Historique n'a détecté aucun défaut sur ses équipements,**
- **RET pour "Rétablissement" signifiant qu'un défaut a été corrigé par l'Opérateur Historique sur la ligne**

de l'abonné,

- ERR 1013 signifiant qu'un défaut a été détecté sur la ligne analogique de l'abonné qui doit contacter le service client de l'Opérateur Historique en appelant le 1013 pour de plus amples vérifications,
- STI pour "Signalisation de Ticket d'Intervention", signifiant que l'Opérateur Historique nous transmet des informations sur le suivi du ticket.

Votre Service Abonnés.

Assistance Technique & Service Facturation Tél: 32 44 . Tarif local, temps d'attente gratuit à partir d'une ligne Freebox . Tarif en vigueur via les autres opérateurs Service Inscription Tél: 10 44 (prix d'une communication locale) Web: <http://www.free.fr/assistance/> Adresse: Free Haut Débit - 75371 PARIS CEDEX 08

FREE - 75371 Paris Cedex 08 - Fax: 0899 90 50 00 (1,35 € TTC par appel + 0,34 €/mn) - <http://www.free.fr> S.A.S au capital de 3 441 812 euros - R.C.S : Paris B 421 938 861