



Abonnement internet, aucun dépannage depuis des mois

Par **mobo**, le **08/02/2012** à **17:14**

Bonjour,

Etant abonné depuis plusieurs années chez le même opérateur, il se trouve que notre connexion internet ne fonctionne plus depuis 3 mois.

En voici les conséquences:

- Depuis le mois de Novembre nous continuons d'être prélevés tous les mois pour un service dont on ne profite plus.
- Nous avons eu droit à une clefs 3G de prêt depuis 2 semaines,mais nous devons la recharger tous les 2 jours,avec un mauvais débit par rapport à notre abonnement. Chaque appel est payant, et l'opérateur nous fait attendre des fois bien au delà du quart d'heure, sans toujours faire de geste commerciale.

Notre question est donc:

Que pouvons nous mettre en avant(article du droit du consommateur??) via une lettre type afin de bousculer la prise en main de notre dossier qui apparemment est passé aux oubliettes,malgré nos relances par téléphones(chaque fois payantes rappelons-le!!)

En vous remerciant d'avance pour votre attention