



[sfr] coupures de ligne intempestives

Par **BClyde_old**, le **20/12/2007** à **19:24**

Bonjour à tous,

Je viens vers vous pour un conseil au sujet d'un problème majeur que mes parents ont avec SFR. Depuis cet été, ayant des problèmes financiers importants, ils règlent la facture de leurs 2 abonnements mobiles par chèque (surcoût aux frais de l'abonné). Depuis lors, le chèque est envoyé chaque mois, sans jamais de retard et également encaissé par SFR.

* Or mi-octobre, coupure de la ligne d'un des portables! Coup de téléphone à SFR (le solde du chèque a été mal attribué, résultat : une ligne en excédent et une ligne en créance...). Par téléphone (15min) SFR reconnaît son erreur et rétablit ligne dans l'heure.

* Début décembre, encore coupure de la ligne ! Par téléphone (1h15) SFR reconnaît son erreur et rétablit immédiatement la ligne. SFR assure qu'il n'y aura plus de problème.

* Aujourd'hui (20 déc.), coupure de ligne !... Au téléphone SFR reconnaît son erreur, annonce le rétablissement de la ligne dans 5 jours et raccroche au nez. 5 jours d'indisponibilité lorsque l'on cherche un emploi, que l'on a du mal à boucler les fins de mois et qu'on paye son téléphone chaque mois ça fait mal au moral...

Que puis-je faire ? Dois-je prendre un avocat ? Est-ce que la non-disponibilité de la ligne est un motif de dénonciation du contrat ?

Mon souhait étant évidemment d'en finir avec SFR (1 an restant pour une ligne et 2 an pour l'autre) et de récupérer l'argent perdu (appels depuis ligne fixe vers service client SFR).

PS: considérer dans vos réponses la situation financière extrêmement critique qui rends l'emploi d'un avocat et l'appel au service client SFR vraiment problématique.

Je vous remercie d'avance pour vos conseils.