



## Prestation de service dans les charges imposées mais non demandée

Par **jagoda**, le **01/03/2012** à **14:29**

Bonjour,

je suis locataire dans un appartement HLM géré par une agence qui sont en contacte avec les bailleurs.

Quand j'ai emménagé il y a 3 ans, il n'y avait pas d'Internet et je ne captais pas les chaînes TV donc j'ai investi dans une box qui me coûte 35 euros par mois et ainsi j'ai TV Internet et téléphone fixe.

Depuis janvier de cette année je vois sur ma quittance (qu'ils nous envoient chaque mois) qu'une augmentation de 1,4% pour numéricable est comprise.

En les joignant par téléphone, j'apprends qu'entre temps ils ont installés Internet via cet opérateur, sans m'en avertir, mais en me facturant dans les charges (qui ne sont pas détaillées, sauf au moment de la régularisation des charges "une fois par an" dont je n'avais rien remarqué, et pour cause, j'étais concentrée sur d'autres erreurs et n'ai pas fait attention... donc je ne sais pas depuis combien de temps je paie ce service ^^) On ne m'a pas demandé mon avis. Quand je suis entrée dans le logement il n'y avait pas Internet j'ai donc mis en place cette box. Je n'ai pas eu de travaux pour l'installation de numéricable (d'après leur dire ce n'est qu'une antenne relié aux prises déjà existentes) ce qui aura éveillé ma curiosité.

N'ayant pas besoin de ce service qu'ils ont mis en place bien après mon emménagement, je leur ai demandé de stopper le paiement de cette prestation car inutile (double emploi), et ils ont refusé prétextant qu'ils étaient dans leur droit, qu'ils ont demandé aux bailleurs qui étaient d'accord (sans demandé mon avis, qui est quand même essentiel vu que c'est moi le consommateur) et se sont concertés avec les avocats et sont donc dans leur droit. Je n'ai pas trop de moyen (d'où mon logement HLM) je paie un service chaque mois, qui ne prévoit pas d'augmentation ce qui n'est pas le cas du service imposé. Sont ils dans leur droit? Dans le cas de non, y'a t'il un texte de loi qui se réfère à ce souci? Puis je leur demander le

remboursement des paiements effectués pour cette prestation qui ne me sert à rien (sauf à leur remplir les poches) ? S'ils sont dans leur droit, y a t'il un recours, car il est logique que personne (même aisée) va payer deux fois un service qu'elle n'utilise qu'une fois ^^ ! En vous remerciant et dans l'attente d'une réponse, Muriel.